

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE
PRODUÇÃO**

Ayrán Lavra Albino

**A ESCOLA NA INTERNET: UMA PARCERIA
ENTRE O ENSINO PRESENCIAL E O ENSINO A
DISTÂNCIA**

Dissertação de Mestrado

**FLORIANÓPOLIS
2003**

Ayrán Lavra Albino

A ESCOLA NA INTERNET: UMA PARCERIA ENTRE O ENSINO PRESENCIAL E O ENSINO A DISTÂNCIA

Dissertação apresentada ao Programa de
Pós-Graduação em Engenharia de Produção da
Universidade Federal de Santa Catarina como
requisito parcial para obtenção do Grau de Mestre
em Engenharia de Produção.
Área: Mídia e Conhecimento.
Ênfase: Gestão de Informática na Educação

Orientadora: Professora Dulce Márcia Cruz, Dr^a.

FLORIANÓPOLIS
2003

Ficha Catalográfica

A335e ALBINO, Ayrán Lavra
ensino a A escola na internet: uma parceria entre o ensino presencial e o
distância./Ayrán Lavra Albino. 2003 –Santa Catarina: UFSC, 2003.
277p.

Engenharia Dissertação (Mestrado) UFSC. Programa de pós-graduação em
de Produção-PPGEP.
Orientadora: Dulce Márcia Cruz
Tecnologia 1. EAD - Educação a Distância. 2. Marketing Educacional 3.
Digital.
I. Universidade Federal de Santa Catarina
II. Título

CDU: 37.018.43

Ayrán Lavra Albino

A ESCOLA NA INTERNET: UMA PARCERIA ENTRE O ENSINO PRESENCIAL E O ENSINO A DISTÂNCIA

Esta Dissertação foi julgada e aprovada para
obtenção do Grau de **Mestre em Engenharia de
Produção** no **Programa de Pós-Graduação em
Engenharia de Produção** da
Universidade Federal de Santa Catarina

Florianópolis, 28 de março de 2003

Prof. Edson Pacheco Paladini, Dr.
Coordenador do Programa

Banca Examinadora

Profª. Dulce Márcia Cruz, Drª.
Orientadora

Profª. Araci Hack Catapan, Drª.

Profª. Silvana Prata Camargos, Drª.

Profª. Fabrícia Durieux Zucco, Mestre

Aos meus pais, Analina e Anacreonte (in memoriam) por terem me ensinado a
perseverar e transgredir.

À minha irmã, Nádja, por demonstrar pelos seus atos que o afeto renasce,
a cada dia, com maior intensidade.

Agradecimentos

À professora Doutora Dulce Márcia Cruz que, com sua competência e gentileza, orientou e estimulou a construção desse trabalho.

Ao Unicentro Izabela Hendrix da Igreja Metodista que viabilizou, economicamente, essa oportunidade de aprimoramento profissional.

Ao meu primo, José Coelho Albino, pela fraternidade traduzida nos longos momentos de conversas, essenciais à execução das etapas desse trabalho.

Aos meus amigos Aldo, Dulce, Lucy, Vivian, Ludmila, Dalva, Valdemir e Márcia, pela disponibilidade permanente de ajudar.

À Escola 24 Horas S.A e às Escolas Conveniadas do município de Belo Horizonte, pela acolhida que possibilitou o acesso aos dados indispensáveis para a elaboração desse trabalho.

Ao meu tio, Paládio Albino Andrade (in memorian), pelo reconhecimento e estímulo para a caminhada intelectual.

Em especial, ao professor Doutor Pedro Parafita de Bessa (in memorian), pela convivência, que me possibilitou aprender a repensar, cotidianamente, a vida.

*O barro
Toma a forma
Que você quiser*

*Você nem sabe
Estar fazendo apenas
O que o barro quer*

Paulo Leminski

Resumo

ALBINO, Ayrán Lavra. **A Escola na Internet: Uma parceria entre o Ensino Presencial e o Ensino a distância**. Florianópolis, 2003, 275 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação e Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina.

O presente trabalho pretendeu analisar o uso do suporte tecnológico do ensino a distância (computador e internet) como elemento complementar do ensino presencial. Procurou-se demonstrar, na fundamentação teórica, que as tendências pedagógicas contemporâneas e as características da tecnologia digital viabilizam esta possibilidade. Operacionalizou-se essa pesquisa através da análise do site www.escola24horas.com.br, do ponto de vista técnico-pedagógico e mercadológico. Buscou-se caracterizar e avaliar a parceria Escola 24 Horas/Escola Presencial, entrevistando-se os atores envolvidos no processo.

Explicitou-se, ainda, os aspectos mercadológicos da parceria e demonstrou-se as possibilidades da EAD em responder as demandas educacionais da sociedade da informação.

Palavras Chaves: Educação a Distância - EAD, marketing educacional, tecnologia digital.

Abstract

ALBINO, Ayrán Lavra. **School in the Internet: The partnership between the Presencial Teaching and the Teaching to the Distance**. Florianópolis, 2003, 275p. Dissertation (Mestrado in Production Engineering) – Program of Post Production Graduation and Engineering. University Federal de Santa Catarina.

The present work intended to analyze the teaching technological support use to the distance (computer and Internet) like teaching presencial complementary element. It tried to demonstrate, in theoretical base that the contemporary pedagogical tendencies and the characteristics of digital technology make this possibility available. This research was done through the site www.escola24horas.com.br analysis of the technical point of view and mercadologic. It sought to characterize and to evaluate the partnership, 24 hours/presencial school, interviewing the actors involved in the process. The mercadologic aspects of the partnership were also explained and it demonstrated EAD'S possibilities in answer the information society educational demands.

Key Words: Teaching to the distance, educational marketing, digital technology.

SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO	p.18
1.1 Exposição do Assunto	p.18
1.2 Justificativa do Tema	p.21
1.3 Objetivos e Hipótese	p.22
1.4 Metodologia	p.23
1.5 Amostra	p.24
1.6 Organização dos Capítulos	p.25
2 - AS CORRENTES PEDAGÓGICAS - UMA PERSPECTIVA HISTÓRICA ..	p.26
2.1 Introdução	p.26
2.2 Pensamento Pedagógico Grego	p.26
2.3 Pensamento Pedagógico Medieval	p.28
2.4 Pensamento Pedagógico Renascentista	p.29
2.5 Pensamento Pedagógico Moderno	p.31
2.6 Quadro Atual da Educação Brasileira	p.56
2.7 As Propostas Pedagógicas Para o Século XXI	p.60
2.8 Conclusão	p.68
3 - MARKETING EDUCACIONAL	p.70
3.1 Introdução	p.70
3.2 Educação e Marketing	p.73
3.3 Segmentação de Mercado, Seleção do Mercado Alvo e Posicionamento	p.74
3.4 Composto de Marketing Aplicado à Educação	p.79

3.5	Marketing de Relacionamento e Intimidade Com o Cliente	p.89
3.6	Conclusão	p.94

4 - EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, EDUCAÇÃO PRESENCIAL E AUTONOMIA..... p.96

4.1	Introdução	p.96
4.2	Mudança de Paradigmas	p.96
4.3	Educação a Distância e a Sociedade da Informação	p.101
4.4	Características, Técnicas e Metodologias de Educação a Distância	p.108
4.5	Computador, Internet e Educação a Distância	p.114
4.6	Diretrizes Para a Sociedade da Informação e para a Educação a Distância no Brasil	p.119
4.7	Desafios para o Professor na Educação do Século XXI	p.125
4.8	Conclusão	p.132

5 - A ESCOLA 24 HORAS.COM.BR p.134

5.1	Introdução	p.134
5.2	Metodologia da Pesquisa	p.134
5.3	Caracterização do Objeto Empírico	p.140
5.4	Descrição do Site	p.146
5.5	Análise Técnica do Site	p.147
5.6	Análise Mercadológica do Site	p.163
5.7	Conclusão	p.172

6 - RESULTADOS DA PARCERIA DAS ESCOLAS CONVENIADAS COM A ESCOLA24HORAS S/A p.176

6.1	Introdução	p.176
-----	------------------	-------

6.2 A Proposta Pedagógica das Escolas Conveniadas	p.176
6.3 A Percepção das Escolas Conveniadas com Relação à Parceria com a Escola 24 Horas	p.179
6.4 Entrevistas com os Atores Participantes da Parceria	p.181
6.5 A Percepção do Internautas com Relação ao Site da Escola 24Horas.com.br	p.207
6.6 Conclusão	p.211
 7- CONCLUSÃO	p.216
 7.1 Sugestões para Futuros Trabalhos.....	p.221
 REFERÊNCIAS	p.223

Lista de Figuras

Figura 1: Esquema da teoria dialógica de Freire.....	p.54
Figura 2: Os quatro Ps do composto de marketing	p.80
Figura 3: Modelos de ensino do passado, presente e futuro	p.127
Figura 4: Fases do projeto de aprendizagem colaborativa.....	p.132
Figura 5: Organograma da Escola 24 Horas S.A	p.142
Figura 6: Gráfico educação marketeira X marketing educacional	p.165
Figura 7: Home Page do Site www.escola24horas.com.br	p.241

Lista de Quadros

Quadro 1: Estudo Comparativo dos Paradigmas do Ensino	p.98
Quadro 2: Comparação Quanto aos Tipos de Mídias Utilizadas na EAD	p.108
Quadro 3: Tipologia do Ensino Digital	p.114
Quadro 4: Roteiro para Análise do site da Escola 24 Horas	p.147
Quadro 5: Proposta Pedagógica das Escolas Conveniadas	p.177
Quadro 6: Avaliação da Eficácia da Parceria pelas Escolas Conveniadas	p.180
Quadro 7: Avaliação da Parceria Escola 24 Horas/Escolas Conveniadas na Visão das Coordenadoras-Web	p. 206
Quadro 8: Aspectos Positivos Apontados pelos Internautas e Usuários do Site www.escola24horas.com.br	p.208
Quadro 9: Aspectos Negativos Apontados pelos Internautas e Usuários do Site www.escola24horas.com.br	p.210
Quadro 10: Observações de Internautas e Usuários do Site www.escola24horas.com.br	p.211
Quadro 11: Aspectos Positivos da Parceria Escolas Conveniadas/Escola 24 Horas	p.212
Quadro 12: Aspectos Negativos da Parceria Escolas Conveniadas/Escola 24 Horas	p.213
Quadro 13: Razões das Escolas para a Assinatura do Convênio com a Escola 24 Horas S.A	p.215

Lista de tabelas

Tabela 1: Ensino Fundamental – Matrículas Iniciais e Distribuição por Dependência Administrativa e Localização – Brasil – 1960/1997	p.71
Tabela 2: Ensino Médio – Matrícula Inicial por Dependência Administrativa – Brasil – 1994/1999	p.72

Lista de abreviaturas

L.D.B:	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
EAD:	Educação a Distância
OCDE:	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
GVGO:	Grupo de Verbalização e Grupo de Observação (Seminário)
MCT:	Ministério da Ciência e Tecnologia
SocInfo:	Programa da sociedade da Informação
MEC:	Ministério da Educação e do Desporto
DOU:	Diário Oficial da União
SESU:	Secretaria de Educação Superior do Ministério da Educação
IFC:	International Finance Corporation

Listas de Apêndices

Apêndice 1: Roteiro de Entrevista com o Diretor da Escola Conveniada	p.229
Apêndice 2: Roteiro de Entrevista com o Professor-Especialista da Escola Conveniada.....	p.230
Apêndice 3: Roteiro de Entrevista com o Professor-Laboratorista da Escola Conveniada	p.232
Apêndice 4: Roteiro de Entrevista com o Coordenador-Web Responsável pela Escola Conveniada	p.233
Apêndice 5: Roteiro de Análise do Site da Escola 24 Horas	p.234
Apêndice 6: Listagem das Escolas Conveniadas com a Escola 24 Horas S. A do Município de Belo Horizonte	p.239
Apêndice 7: Descrição do Site www.escola24horas.com.br	p.241
Apêndice 8: Mapa do Site www.escola24horas.com.br	p.272

Lista de Anexos

Anexo A: Formulário de Solicitação de Aula On Line	p.275
Anexo B: Circular/Modelo para Utilização pelas Escolas Conveniadas	p.277

1 INTRODUÇÃO

1.1 Exposição do Assunto

A sociedade do século XXI se caracteriza por demandas peculiares ainda não totalmente absorvidas pelas instituições educacionais quer sejam de ensino regular presencial, quer sejam de ensino a distância. Essas demandas se concretizam no multiculturalismo; numa visão prospectiva do conhecimento, na noção de poder local de pequenos grupos; na valorização do imediato do afetivo, da solidariedade e da autogestão. Vive-se, ainda, uma nova revolução industrial constituída pela revolução da microeletrônica, da microbiologia e da energética. Esses fatores configuram a passagem do paradigma da produção em massa para o da produção enxuta e, nesse sentido, consolida-se a sociedade do conhecimento como síntese superadora da sociedade da produção.

Nesta perspectiva, colocam-se como principais desafios da sociedade da informação: desemprego tecnológico; desqualificação para o trabalho; perda do sentido de identidade (desterritorialização) e aprofundamento das desigualdades sociais. O maior problema agora não é mais o acesso ao conhecimento, mas a superabundância deste, o que implica no real problema de hoje que é o da seleção, da avaliação e do gerenciamento do conhecimento.

O mundo do ciberespaço se apresenta como a nova realidade virtual característica da sociedade da informação, oferecendo, também, grandes desafios à inteligência coletiva e à aprendizagem cooperativa.

Esse novo mundo que se configura implica mudanças existenciais significativas no cotidiano das pessoas, a partir da noção de desterritorialização fundada na concepção da Aldeia Global diagnosticada por Mac Luhan na década de sessenta.

Em decorrência de todas essas mudanças, a escola passou a ter de atender demandas da sociedade do século XXI com uma postura pedagógica e com instrumentais tecnológicos dos séculos XIX e XX. Esse fato tem gerado um profundo impacto no cotidiano escolar porque as práticas pedagógicas se apresentam obsoletas e incapazes de responder às emergentes demandas da sociedade pós-

moderna. A instituição educacional passa agora a ser exigida como uma agência produtora de conhecimento e não mais como simples transmissora do saber consagrado. Por isso, a educação permanente se afigura como uma das promissoras alternativas para responder a essas novas exigências. Consolidam-se, também, simultaneamente, os conceitos de autonomia, diálogo, contextualização e ensino aberto.

Sob essa ótica, a educação a distância, pelas suas peculiaridades, apresenta-se como uma das modalidades da educação institucionalizada mais eficaz para responder a esses desafios. Isso decorre do fato de ser a EAD uma modalidade de ensino em que se podem utilizar com ênfase as inovações tecnológicas da sociedade da informação (principalmente o computador e a internet) para responder em tempo hábil as exigências dessa sociedade.

A escola presencial, por mais que se esforce e utilize, inclusive, tecnologia de informática, não tem logrado êxito ao responder a esses novos desafios do mercado, cada vez mais competitivo, e nem às expectativas novas dos alunos que se tem apresentado cada vez mais uma posição de contratante de prestação de serviços e, nesse sentido, coloca-se como um aluno cliente. Em decorrência disso, a escola privada brasileira tem assumido, progressivamente, uma postura cada vez mais empresarial, buscando, na assimilação das estratégias mercadológicas do marketing educacional, as respostas para os desafios que enfrenta. Simultaneamente, há, ainda, o aumento de competitividade no setor do ensino fundamental e médio no sistema educacional brasileiro. Por isto, o modelo educacional tradicional ou mesmo o modelo reformista (escola nova) não tem mais atendido às exigências emergentes. Assim, as escolas abraçaram ostensivamente o novo paradigma educacional emergente consolidado nas máximas pedagógicas: “aprender a aprender” e “aprender fazendo”, que se viabilizam através de práticas metodológicas que estimulam não a transmissão, mas a construção do conhecimento a partir das vivências experimentadas no cotidiano escolar e subsidiadas pelos recursos da teleinfomática.

O papel do professor também foi reformulado. Ele não é mais o centro do processo educativo, nem o detentor do saber. O atual contexto educacional demanda um professor mediador, ou seja, uma pessoa capaz de orientar e coordenar o processo de construção do conhecimento dos alunos-sujeitos, respaldado pelos avanços tecnológicos. Esse desafio que o professor do século XXI

assume acentua a sua importância no processo educativo como um elemento articulador de práticas pedagógicas e tecnológicas fundadas nas idéias de cooperação, dialogicidade, contextualização e educação permanente, ou seja, construção continuada do conhecimento não necessariamente restrita à vivência escolar presencial.

Delineia-se, portanto, como uma possibilidade construtiva, do ponto de vista pedagógico e educacional, a articulação entre o ensino regular presencial (respaldado por toda a sua secular experiência) e o ensino não-presencial alicerçado nas novas possibilidades e perspectivas educativas decorrentes das inovações tecnológicas que tornaram realidade o ensino não-presencial, os ambientes virtuais de aprendizagem, e a construção do conhecimento no ciberespaço.

Neste sentido, pode-se afirmar que o século XXI vive um momento de transformações intensas, num contexto de mudanças constantes e crescentes no ambiente tecnológico e organizacional, aceleradas pelo processo de globalização da economia. Faz-se necessário entender os novos papéis que surgem, as novas necessidades e as novas formas de responder a estas necessidades. A educação, através do ensino regular presencial, deve, além de se preocupar com a formação básica dos indivíduos, fornecer o conhecimento dos processos, ensinar como fazer para chegar aonde se quer chegar, incentivar para que se encontrem soluções via processo criativo. Assim, o professor assume o papel de orientador, de investigador e de motivador do processo educacional. Também a escola, compatível com a sociedade do conhecimento, busca criar ambientes de aprendizagem que propiciem a experiência do *empowerment* (oportunidade dada às pessoas para compreenderem o que fazem e perceberem que são capazes de produzir algo que era considerado impossível) porque as experiências comprovam que, em um ambiente rico, desafiador e estimulador, qualquer indivíduo será capaz de aprender algo sobre alguma coisa, conforme nos ensina Valente (1998).

Neste contexto, as escolas de ensino regular presencial têm buscado alternativas para responder satisfatoriamente a esses desafios. A proposta de integração, ensino presencial/ensino a distância, formulada pela empresa ESCOLA 24 HORAS S/A se apresenta como uma experiência que merece ser investigada e melhor conhecida. A Escola 24 Horas S/A se propõe a enfrentar, juntamente com as escolas parceiras (de ensino regular presencial), o desafio da educação atual, ou seja, repensar seus fundamentos e recriar métodos capazes de formar indivíduos

competentes, capacitados para lidar com as características históricas, culturais, políticas, sociais, mercadológicas e tecnológicas que emolduram o limiar do século XXI.

Vários questionamentos presentes no cotidiano escolar se pretende sejam respondidos ao longo desta investigação, tais como as perguntas a seguir enunciadas:

- Como o ensino regular presencial tem respondido aos desafios propostos pelo século XXI?
- Qual a contribuição das tecnologias educacionais, em particular o computador e a internet, para o aprimoramento do ensino regular presencial?
- Que contribuição a modalidade de ensino educação a distância oferece ao ensino presencial?
- Qual a influência do marketing educacional nas instituições escolares (escolas presenciais e/ou virtuais) do ensino básico do sistema educacional brasileiro e, em especial, na Escola 24 Horas?
- Como tem reagido o corpo docente e discente das escolas presenciais face aos novos desafios trazidos pela tecnologia do século XXI?

1.2 Justificativa do Tema

O estudo do site www.escola24horas.com.br construído pela empresa Escola 24 Horas S/A e compartilhado, através de convênios, com as escolas presenciais que aderiram à parceria, tema da presente dissertação, justifica-se a partir da realidade educacional desafiadora do século XXI e do interesse de compreender e avaliar a perspectiva inovadora da conjugação da educação presencial com a educação a distância, entendida como suporte tecnológico, utilizado para o aprimoramento da qualidade e produtividade do ensino regular presencial.

A iniciativa da empresa Escola 24 Horas S/A é experiência recente no panorama educacional brasileiro e pode vir a ser, a médio prazo, uma alternativa para suprir as limitações da escola presencial, em função das novas exigências de uma educação inserida num contexto globalizado e em constante mutação que decorre, principalmente, do crescente desenvolvimento das tecnologias da informação.

Apesar do pouco tempo de funcionamento, pois iniciou suas atividades em 1999, a empresa Escola 24 Horas S/A, com matriz na cidade do Rio de Janeiro, possui representações em dezenove estados brasileiros, atingindo aproximadamente cem cidades. A Comunidade educacional envolvida neste empreendimento é de cerca de um milhão de pessoas entre funcionários, alunos, professores, famílias e diretores de escolas. Deste total, são mais de trezentos e cinquenta mil alunos nas escolas conveniadas em todo o país.

Sob essa ótica, a Escola 24 Horas, através de sua atuação, nesse novo espaço que se abre para a educação básica brasileira, e considerando as poucas iniciativas com esse perfil pedagógico existentes no sistema educacional brasileiro, coloca-se como uma experiência que merece ser investigada a fim de subsidiar as reflexões educacionais que procuram respostas para os grandes desafios do momento histórico em que se vive.

Essa pesquisa, entende-se, poderá contribuir para a modalidade de ensino regular presencial e a distância porque significa um subsídio para o campo acadêmico na medida em que enseja a possibilidade de se enfocar uma iniciativa inovadora sob uma perspectiva técnico-pedagógica-mercadológica.

1.3 Objetivos e Hipótese

1.3.1 Objetivo Geral

Conhecer, analisar e avaliar como a Escola 24 Horas agrega valor às atividades do ensino presencial das escolas conveniadas, no município de Belo Horizonte.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Conhecer a proposta pedagógica da escola 24 horas e das escolas conveniadas, verificando como se estruturam e se operacionalizam as parcerias entre as referidas escolas;
- identificar como as escolas conveniadas inserem o suporte técnico-pedagógico da Escola 24 Horas na sua prática pedagógica específica, verificando o papel da tecnologia no aperfeiçoamento didático das escolas conveniadas;

- identificar e analisar as estratégias (tecnológicas e mercadológicas) utilizadas pela Escola 24 Horas para aperfeiçoar a relação entre as escolas conveniadas e seus públicos-alvo (aluno, professor, funcionário e família);
- identificar a orientação de marketing da Escola 24 Horas, verificando como ela integra seus objetivos de mercado com seus objetivos educacionais;
- analisar a receptividade do site da Escola 24 Horas por parte dos internautas e do seu público-alvo (aluno, professor, funcionário e família) através das opiniões explicitadas no *link* " Livro de Visitas".

1.3.3 Hipótese de Trabalho

A Escola 24 Horas agrega valor à educação presencial das escolas conveniadas, ao criar um canal de comunicação ágil e rápido integrando aluno-família-professor- escola e ao sociabilizar o saber coletivamente construído, democratizando as informações e os conhecimentos gerados pelo processo pedagógico, através das práticas pedagógicas que utiliza.

1.4 Metodologia

O trabalho de pesquisa foi desenvolvido em três etapas como a seguir se enuncia, sumariamente:

- realização de pesquisa bibliográfica para caracterizar a evolução da principais tendências pedagógicas e o papel da tecnologia no contexto da educação do século XXI. Pretendeu-se, assim, demonstrar que o cotidiano escolar sempre está imbuído de diretrizes filosóficas e pedagógicas que definem sua operacionalização, ou seja, a práxis pedagógica.
- realização de uma pesquisa qualitativa baseada em entrevistas em profundidade com os profissionais participantes do processo pedagógico das escolas conveniadas e da Escola 24 Horas. Para tanto, foram entrevistados o diretor; o professor-especialista; e o professor-laboratorista das escolas conveniadas e, ainda, o coordenador-web, ou seja, o funcionário da Escola 24 Horas responsável pela respectiva unidade escolar;

- análise técnica e mercadológica do site da Escola 24 Horas e análise do site das escolas conveniadas. A análise técnica do site www.escola24horas.com.br foi realizada a partir da elaboração de um roteiro de análise, conforme está explicitado detalhadamente no item 5.2 Metodologia de Pesquisa, desta dissertação. A perspectiva mercadológica foi enfocada a partir dos referenciais conceituais do capítulo 3 Marketing Educacional, que explicitou os conceitos fundamentais desse assunto. Já a busca de informações nos sites das escolas conveniadas foi realizada com o objetivo de explicitar as propostas pedagógicas de cada uma das escolas pesquisadas.

1.5 Amostra (Público Alvo)

Conquanto o atendimento da Escola 24 Horas englobe dezenove estados brasileiros, entendeu-se que o foco da pesquisa deveria se ater ao Estado de Minas Gerais e, especificamente, ao município de Belo Horizonte, porque, nesse caso, existia a possibilidade de se abranger todo o universo a ser pesquisado, ou seja, a totalidade dos estabelecimentos de ensino básico conveniados com a Escola 24 Horas na cidade de Belo Horizonte.

1.6 Organização dos Capítulos

Essa dissertação encontra-se dividida em sete capítulos. No primeiro, apresenta-se o tema estudado, sua relevância para a área educacional, os objetivos (geral e específicos), a hipótese de trabalho, o resumo da metodologia, a definição do público alvo e a organização dos capítulos.

No segundo capítulo, demonstra-se, numa perspectiva histórica, a evolução do pensamento pedagógico, procurando explicitar que toda prática pedagógica decorre de um ideário conceitual, ou seja, de uma filosofia educacional específica.

No terceiro, procura-se demonstrar que a realidade educacional brasileira já percebe a educação formal como um produto de mercado. Daí se explicitar o referencial teórico que possibilita o entendimento desse fato e de como o marketing educacional está inserido no cotidiano das instituições educacionais pesquisadas, ou seja, Escola24 Horas e escolas conveniadas.

No quarto, enunciam-se as características da sociedade da informação e da sociedade pós-moderna e os principais conceitos relativos à modalidade de ensino educação a distância. Procura-se, também, enfocar a tecnologia e as implicações que trouxe para o processo educacional e o exercício da função de professor.

No quinto capítulo, apresenta-se a metodologia utilizada na pesquisa e o site www.escola24horas.com.br, através do registro do histórico da empresa Escola 24 Horas S/A, da descrição do site e da análise técnica e mercadológica deste. Nesse capítulo, também são registrados os resultados da análise técnica e mercadológica do site da Escola 24 Horas.

No sexto, são descritos e analisados os resultados das entrevistas feitas com os atores (diretor, professor-especialista, professor-laboratorista e coordenador-web) participantes da parceria Escola 24 Horas S/A e os Colégios conveniados e, ainda, possibilita-se o registro da percepção do site www.escola24horas.com.br do ponto de vista das escolas parceiras, dos usuários do site e dos internautas.

No sétimo capítulo, são apresentadas as conclusões gerais da dissertação e as sugestões para futuros trabalhos.

2 AS CORRENTES PEDAGÓGICAS – Uma Perspectiva Histórica

2.1 Introdução

O presente capítulo pretende construir uma perspectiva histórica da evolução do pensamento pedagógico, desde a antigüidade grega até os dias atuais, a partir da evidência de que toda prática pedagógica (conservadora, renovadora ou progressista) decorre de um ideário conceitual, que se concretiza e se operacionaliza em posicionamentos pedagógicos assumidos a partir de uma filosofia de educação.

Com esse objetivo, serão analisadas as idéias pedagógicas dos principais teóricos da educação que influenciaram a pedagogia contemporânea, procurando sempre vincular as posturas enunciadas com as práticas pedagógicas delas decorrentes.

2.2 Pensamento Pedagógico Grego

Segundo Monroe (1984), os gregos formularam, pela primeira vez, o conceito de educação que ainda denomina-se liberal. É a educação digna do homem livre, que o habilita a tirar o proveito de sua liberdade e dela fazer uso.

O pensamento grego evidencia as mudanças pedagógicas diferenciadas em função da concepção de mundo e de sociedade assumida por cada pensador. As duas principais cidades gregas, Esparta e Atenas, rivalizaram-se em suas respostas à questão: O que é o homem? Em Atenas, o ideal do homem educado era o orador, enquanto, em Esparta, era o guerreiro.

A Grécia atingiu o ideal mais avançado da educação na Antigüidade: a paidéia, uma educação integral que consistia na integração entre a cultura da sociedade e a criação individual de outra cultura numa influência recíproca. Os gregos criaram uma

pedagogia da eficiência individual e, também, da liberdade e da convivência social e política. Realizaram a síntese entre a educação e a cultura: deram enorme valor à arte, à literatura, às ciências e à filosofia. A educação do homem integral consistia na formação do corpo pela ginástica, na da mente pela filosofia e pelas ciências, e na da moral e dos sentidos pela música e pelas artes (GADOTTI, 1999).

A palavra pedagogo é de origem grega e significa o escravo que leva a criança à escola. Com o tempo, o sentido dessa palavra se amplia para designar a reflexão a respeito da educação. São os gregos que, ao discutirem os fins da paidéia, esboçam as primeiras linhas conscientes da ação pedagógica que influenciarão por séculos a cultura ocidental.

Na Grécia clássica, as explicações predominantemente religiosas são substituídas pelo reconhecimento da razão autônoma, pela inteligência crítica, pela personalidade livre capaz de estabelecer uma lei humana e não mais divina. Surge depois a necessidade de formular teoricamente o ideal de formação, não do herói, submetido ao destino, mas do cidadão. Este não é o depositário do saber da comunidade, mas o que constrói a cultura da cidade. A ênfase do passado é colocada no futuro: o homem não está preso a um destino traçado, mas é capaz de projeto, de utopia (ARANHA, 1989). Os principais educadores gregos foram:

- **Sócrates (469 – 399 a.C.)** – sua preocupação como educador era despertar e estimular o impulso para a busca pessoal e da verdade, o pensamento próprio e a escuta da voz interior. Propunha como metodologia de ensino a maiêutica e como máxima o “conhece-te a ti mesmo”.

- **Platão (427 – 347 a.C.)** – principal discípulo de Sócrates e mestre de Aristóteles. Sua originalidade está no fato de que, ao conceber o processo educativo, destacava a importância do ensino público e da municipalização da educação. Enfatiza o problema da articulação entre Escola Primária, Estudos Secundários e Ensino Superior, destacando, assim, a idéia de Sistema Educacional. Pensava a educação como conscientizadora na sua “Alegoria da Caverna”.

- **Aristóteles (384 – 322 a.C.)** – mesmo sendo discípulo de Platão é contrário ao idealismo de seu mestre. Prega de maneira realista que as idéias estão nas coisas, como sua própria essência, daí seu realismo pedagógico. Expõe três fatores principais que determinam o desenvolvimento espiritual do homem: disposição inata, hábito e ensino. Mostra-se favorável a medidas educacionais “condicionantes” e acredita que o homem pode tornar-se a criatura mais nobre, como pode tornar-se a

pior de todas, que aprendemos fazendo e que nos tornamos justos agindo justamente. Ressalta a importância do “bom senso” ao alertar-nos para as peculiaridades da infância, juventude e velhice.

A contribuição grega para a Pedagogia consiste em destacar a importância do contexto social, a peculiaridade de cada indivíduo, de cada faixa etária e a necessidade de pensar o homem enquanto uma totalidade.

2.3 Pensamento Pedagógico Medieval

A Idade Média está compreendida entre a queda do Império Romano (476) e a tomada de Constantinopla pelos turcos (1453).

Aranha (1989) afirma que até no século X dá-se uma transformação muito lenta, que consiste na passagem do escravismo para o feudalismo. Em decorrência das invasões bárbaras e, posteriormente, pela expansão muçulmana, as cidades foram se despovoando e começa a ocorrer a ruralização.

Esses fatos determinaram o limite da influência greco-romana. Uma nova força espiritual se sucedeu à cultura antiga, preservando-a, mas a submetendo a seu crivo ideológico: a Igreja Cristã. Do ponto de vista pedagógico, Cristo havia sido um grande educador, popular e bem-sucedido. A pedagogia que propunha era concreta: parábolas inventadas no calor dos fatos, motivadas por suas numerosas andanças pela Palestina (GADOTTI, 1999).

Segundo Monroe (1984), a religião cristã foi quem exerceu influência dominante durante toda a Idade Média porque o cristianismo ofereceu uma solução para o problema social e educativo grego, aplicando o princípio do amor ou da caridade cristã, em que se harmonizam o indivíduo e os fatores sociais. Esta solução, fundada na natureza moral do homem e não na sua natureza intelectual, proporcionava um ideal atingível a todos. A educação tornou-se predominantemente moral.

Durante o século XII, cresce a importância das universidades. Não obstante, no século XIV, inicia-se a sua decadência, asfixiada pelo dogmatismo resultante da ausência do debate crítico e da resistência eclesiástica em aceitar a observação e o contato direto com a natureza.

Gadotti (1999) destaca a criação das universidades, ressaltando que elas eram centros que buscavam universalizar o saber e se constituíram na primeira organização liberal da Idade Média e, ainda, permitiram à burguesia emergente participar de muitas vantagens que, até então, só pertenciam ao clero e à nobreza. Afirma que a Idade Média não foi a Idade das Trevas, da ignorância e do obscurantismo, como os ideólogos do Renascimento pregaram. Ao contrário, foi fecundada em lutas pela autonomia, com greves e grandes debates livres, tendo sido, inclusive, mais populares e menos elitistas do que as universidades humanistas e aristocráticas do Renascimento.

2.4 Pensamento Pedagógico Renascentista

A Renascença foi um movimento intelectual, estético e social que causou mudanças profundas em todas as fases do pensamento e da prática educativa. Como reação aos sistemas logicamente perfeitos de pensamento, de vida e de educação desenvolvidos durante a Idade Média, o Renascimento trouxe, como traço essencial, o individualismo (MONROE, 1984).

Hoecking (1985) enfatiza que o desejo por uma educação mais diversificada foi o que elevou o pensamento do homem renascentista. Diversificação, mais do que unificação em educação, tornou-se uma virtude. O papel do professor era ainda o de um tutor, mas agora as matérias tornaram-se mais específicas e um aluno tinha diferentes instrutores para cada diferente matéria.

A educação renascentista preparou a formação do homem burguês, caracterizando-se pelo elitismo, pelo aristocracismo e pelo individualismo liberal. Os principais educadores renascentistas foram:

- **Vittorino da Feltre (1374 – 1446)** – propunha uma educação individualizada, o auto-governo dos alunos, a emulação. Sua Casa Giocosa (casa-escola-alegre) teria sido a primeira “escola nova” que se desenvolveria mais tarde nos séculos XIX e XX.

- **Erasmus Desidério (1467 – 1536)** – defendia a possibilidade da razão humana distinguir entre o bem e o mal e colocava no livre arbítrio a fonte de todo o autêntico

pensamento religioso. Em suas obras investia contra o obscurantismo conservador da pseudo-religião e da cultura medieval.

- **Jean Luís Vive (1492 – 1540)** – reconheceu as vantagens do método indutivo, o valor da observação rigorosa e da coleta de experiências, acentuou a importância do concreto e da individualização. Enfatizou a relevância do período infantil para a educação e demonstrou a importância do brinquedo para a criança. Foi um dos primeiros a solicitar uma remuneração governamental para os professores. Chamou a atenção dos cientistas para a responsabilidade social da ciência, estimulando-os a não a cultuarem como fim em si mesma.

- **François Rabelais (1483 – 1553)** – criticou o formalismo da educação escolástica, excessivamente livresca. Para ele, a natureza é mais importante que o livro. As idéias pedagógicas de Rabelais representam o prenúncio do realismo pedagógico. Pregou a valorização da cultura popular como resistência à cultura oficial.

- **Michele Montaigne (1553 – 1592)** – repudiou a disciplina e a erudição escolástica. Defendeu a separação entre Estado-Igreja e vislumbrou a possibilidade de a educação ser também uma possibilidade de protesto.

- **Martinho Lutero (1484 – 1546)** – defendeu a transferência da escola para o controle do Estado – Escola Pública Religiosa. Propôs uma educação econômica na medida em que enfatizou a importância de uma educação complexa para os burgueses, enquanto que, para as classes populares, propunha somente o ensino dos conhecimentos básicos. No terreno social, ao questionar a autoridade da Igreja, pregou o direito à liberdade de consciência. Realizou a Reforma e criou o Protestantismo.

- **Inácio de Loyola (1491 – 1556)** – foi o criador da Companhia de Jesus e principal personagem da Contra-Reforma. Foram criados o Index e a Inquisição. A Ordem Jesuítica se consagrou à educação da juventude católica (elite burguesa). Os jesuítas foram responsáveis pela primeira proposta pedagógica realmente articulada a “*Ratio Studiorum*” que definia as diretrizes e a dinâmica do processo educativo dos jesuítas. A Pedagogia da Companhia de Jesus suprimia a possibilidade da manifestação do pensamento criativo e impunha uma rígida obediência aos ditames católicos.

Constata-se que o pensamento renascentista recoloca o homem como o centro da preocupação educacional, consolidando o ideal individualista da educação. Não

obstante, é também nesse momento histórico que, pela primeira vez, coloca-se a necessidade da educação compulsória das camadas populares. Elabora-se a primeira proposta articulada de educação sistemática, a “*Ratio Studiorum*”. Novamente se evidenciaram as diferenças entre a tendência pedagógica autoritária da Companhia de Jesus e a tendência que defendia o respeito ao direito legítimo do livre exame das questões pela reflexão humana, defendida por Martinho Lutero.

A contribuição pedagógica renascentista para a tecnologia se coloca ao ser explicitada a necessidade da educação de um número crescente de pessoas simultaneamente, o que implicava numa revisão da metodologia do trabalho pedagógico.

2.5 Pensamento Pedagógico Moderno

No século XVII, intensifica-se o comércio, a colonização atinge níveis empresariais e a Europa é inundada pelas riquezas extraídas da América. Desenvolve-se o mercantilismo, sistema que supõe o controle da economia pelo Estado.

Aranha (1989) registra que o século XVII é politicamente absolutista, mas começam a surgir as sementes do liberalismo, corporificadas nas críticas ao excessivo controle estatal da economia e na reivindicação de o cidadão poder questionar a legitimidade do poder real. Ilustra este fato a ocorrência, em 1688, na Inglaterra, da Revolução Gloriosa que instaura a monarquia constitucional e liquida o absolutismo.

São características do pensamento moderno: o racionalismo; a busca pela laicização do saber; a luta contra os preconceitos e a intolerância; o resgate da dimensão humana; a implementação do método científico; a valorização da técnica; o novo saber que dá ao homem a possibilidade de ampliar sua ação sobre a natureza: “saber é poder”.

2.5.1 Pedagogia Liberal

O liberalismo em educação defende os mesmos princípios do liberalismo político e econômico. Neste sentido, o ideal educacional liberal opõe-se a toda forma de controle educacional, condena toda forma de ensino baseado em princípios religiosos e políticos. A escola deve estimular no indivíduo suas características inatas, como talento, inteligência e aptidão para que ele possa, em sociedade, desempenhar o papel que lhe cabe na estrutura social. Portanto, a escola deve garantir a todos a possibilidade de ascensão social, oferecendo aos alunos igual oportunidade de estudos. (NETO, 1988). Os mais importantes pensadores que representam o liberalismo pedagógico foram:

- **Francis Bacon (1561 – 1626)** - foi o criador do método científico. Ao conceber o método indutivo de investigação, se opôs ao método aristotélico de dedução e fez a distinção entre fé e razão.

Segundo Sciacca (1965), Francis Bacon acreditava que a melhor maneira de dominar a natureza consistia em observá-la e interrogá-la. Para que ela responda, é necessário obedecer-lhe. A ciência tem por fim instaurar o *segnum hominis* no mundo. O saber não é teórico, mas prático, não deve ser contemplação, mas guia de ação. Não se trata de instaurar o reino da verdade entre os homens, mas o reino do homem sobre as coisas. Mais do que a ciência, interessam a Bacon suas aplicações práticas, aquilo que hoje chamamos técnica.

- **René Descartes (1596 – 1650)** - criou a matemática como modelo de ciência perfeita e criticou o ensino exclusivamente humanista. Em sua principal obra “O Discurso do Método”, apresentou os princípios do seu método: jamais acolher alguma coisa como verdadeira que eu não conhecesse evidentemente como tal; dividir cada uma das dificuldades que eu examinasse em tantas parcelas quantas possíveis e quantas necessárias fossem para resolvê-las; conduzir por ordem os pensamentos: dos mais simples e mais fáceis para os mais complexos; fazer em toda parte enumerações tão completas e revisões tão gerais, que o sujeito tivesse a certeza de nada omitir (GADOTTI, 1999).

Segundo Sciacca (1966), a dúvida inicial a que tudo está suspenso e que tudo suspende converte-se com Descartes, no estandarte do racionalismo moderno, o

qual não reconhece autoridade diferente da razão e faz tábua rasa de todo princípio estabelecido antes da investigação.

Este ponto é fundamental para que se possa compreender o desenvolvimento posterior do pensamento europeu. A filosofia deixa de ser ciência do ser (metafísica) e torna-se em doutrina do pensar e do conhecer (epistemologia). Não é o ser que condiciona o pensamento, mas o pensamento que condiciona o ser.

- **João Amos Comênio (1592 – 1670)** - escreveu a *Didática Magna* (1657) que foi considerada o método pedagógico para ensinar com rapidez, economia de tempo e sem fadiga.

Os princípios defendidos por Comênio para uma educação realista são: a natureza observa um ritmo adequado; a natureza prepara o material antes de começar a dar-lhe forma; a natureza escolhe um objeto adequado sobre o qual irá agir, ou, primeiro, submete um deles a um tratamento apropriado para torná-lo adequado; a natureza não é confusa em suas operações, mas em seu progresso avança distintamente de um ponto a outro; em todas as operações da natureza, o desenvolvimento se faz de dentro para fora; a natureza, em seu processo formativo, começa pelo universal e termina com o particular; a natureza não dá saltos, mas prossegue passo a passo; se a natureza começa qualquer coisa, não a abandona até que a operação esteja completa; a natureza evita cuidadosamente os obstáculos e as coisas com probabilidade de causar dano (GADOTTI, 1999).

Foi o primeiro pensador a propor um sistema articulado de ensino e a reconhecer o direito igual de todos os homens ao saber. Para ele, a educação deveria ser permanente.

Segundo Comênio, o ponto de partida da aprendizagem deve ser o conhecido. Partir das próprias coisas, valorizar a experiência, educar os sentidos são passos de uma educação que se faz pela ação e voltada para a ação: “só fazendo, aprendemos a fazer” é um dos lemas que defendeu (ARANHA, 1996).

- **John Locke (1632 – 1700)** - fundou a moderna educação inglesa, cuja influência pedagógica ultrapassou as fronteiras de sua pátria. Afirmava: “Nada existe em nossa mente que não tenha origem nos sentidos”. Essa máxima enfatiza o primado da experiência sensorial no processo do conhecimento e marca o início do Iluminismo.

Para Locke, há duas fontes possíveis de idéias: a sensação e a reflexão. A sensação resulta da modificação feita na mente por meio dos sentidos. A reflexão é

a percepção que a alma tem daquilo que nela ocorre. Daí, que a reflexão se reduz apenas à experiência interna do resultado da experiência externa produzida pela sensação. Isso significa que Locke não deprecia o trabalho da razão, mas, ao contrário dos racionalistas como Descartes, considera a experiência fundamental, estando o trabalho posterior da razão a ela subordinado.

Os fins da educação, para Locke, se acham na formação do caráter, considerado muito mais importante que a formação puramente intelectual. Na verdade, considera fundamental o tríplice desenvolvimento: físico, moral e intelectual, característico da formação do *gentleman*. Por isto, aconselha evitar-se a escola, onde a criança pode não ser bem acompanhada ou vigiada nos menores passos. O ideal mesmo é escolher com cuidado os preceptores que, dentro de casa, cuidarão da educação da criança (ARANHA, 1989).

A Idade Moderna, de 1453 a 1789, período em que predominou o regime absolutista com o poder concentrado na mão do clero e da nobreza é encerrado pela eclosão da Revolução Francesa em 1789. No entanto, os ideais revolucionários já estavam presentes nos discursos dos intelectuais da época. O primeiro protesto foi contra a repressão, e é habitualmente chamado Iluminismo. O segundo, foi a revolta das massas pelos direitos do homem e constitui o Movimento Naturalista.

No contexto histórico do Iluminismo, a escola deveria ser leiga e livre. Daí surgiram algumas idéias, nem todas efetivamente realizadas, como tornar o ensino encargo do Estado; obrigatoriedade e gratuidade no ensino elementar; nacionalismo; ênfase nas línguas vernáculas, em detrimento do latim; orientação concreta e pacífica, voltada para o estudo das ciências, técnicas e ofícios, e não mais um estudo exclusivamente humanístico (ARANHA, 1989).

Os principais representantes deste período são, dentre outros, Rousseau, Kant; Pestalozzi, Herbat e Froebel.

- **Jean Jacques Rousseau (1712 – 1778)** - é considerado um marco na pedagogia contemporânea. Seu ideal pedagógico é a volta ao estado natural do homem. O seu Emílio é educado sem nenhum contato com outros homens, nem com a religião, apenas pelo convívio com a natureza.

A Teoria da Bondade Natural do Homem acaba sendo uma educação racionalista e negativa (restrição à experiência), mas se constitui na primeira tentativa de oposição à pedagogia da essência e de criação de perspectivas para uma pedagogia da existência.

Rousseau recusa o intelectualismo que leva, fatalmente, ao formalismo e à educação livresca e quer que seja retomado o contato saudável com animais, plantas e fenômenos físicos dos quais o homem urbano freqüentemente se distancia. Está aí ressaltada a importância da experiência, da educação ativa voltada para a vida, da ação cujo principal motor deve ser a curiosidade (ARANHA, 1989).

Enfim, a idéia que Rousseau defendia é a de que a felicidade e o bem-estar humanos são direitos naturais de todo o indivíduo, não privilégio especial de uma classe favorecida; e que a organização social e a educação legítima existem somente para efetuar a concretização deste ideal.

- **Emanuel Kant (1724 – 1804)** - deve-se compreender o pensamento de Kant como uma tentativa de superação das duas correntes epistemológicas surgidas no século XVIII que eram o racionalismo (representado por Descartes) e o empirismo (representado por Locke). Diante da questão: Qual é o verdadeiro valor dos conhecimentos e o que é conhecimento? Kant condena os empiristas (tudo que se conhece vem dos sentidos) e, também os racionalistas (é errado julgar que tudo quanto se pensa vem de nós). Para ele, o conhecimento deve constar de juízos universais, da mesma maneira que deriva da experiência sensível.

O pensamento kantiano sustenta que o homem é o que a educação faz dele através da disciplina, da didática, da formação moral e da cultura.

Gadotti (1999, p. 91) enuncia que o verdadeiro objetivo do homem no pensamento kantiano é que:

Desenvolva inteiramente, por si mesmo, tudo o que está acima da ordem mecânica de sua existência animal e não participe de nenhuma outra felicidade e perfeição que não tenha sido criada por ele mesmo, livre do instinto, por meio de sua própria razão.

O pensamento de Kant se insere no contexto contestatório do século XVIII porque ele não admitia a existência do modelo tradicional ideal, que se impunha externamente ao homem. No seu entendimento, são as leis inflexíveis e universais da razão pura e da razão prática que constroem o conhecimento e a lei moral, o que significa a valorização definitiva do sujeito como ser autônomo e livre em que tanto o conhecimento como a conduta são sua obra (ARANHA, 1989).

- **Johann Henrich Pestalozzi (1746 – 1827)** - foi desde cedo influenciado pelo movimento naturalista, especialmente por Rosseau.

O pensamento fundamental dos seus escritos era o de que as reformas sociais e políticas deviam surgir da educação. Verificou que o modo de estabelecer a educação como meio de reforma social era demonstrar, de maneira prática, a sua eficiência. Por isto, tornou-se mestre escola.

Segundo Monroe (1984), a campanha de Pestalozzi pela educação universal das massas possui uma significação que só se compreende quando se percebe a diferença entre o conceito antigo de educação e o novo que ele sustentou. Pestalozzi deu uma interpretação mais sã à doutrina de Rousseau a respeito da influência prejudicial das artes e das ciências. Sustentou que, pela identificação do saber, no sentido literário, com a educação, a educação popular torna-se um mero formalismo, sem quaisquer resultados benéficos para as massas, e que as classes cultas desenvolvendo-se, naturalmente, em poder maior, adquiriam uma grande indiferença pelas necessidades dessas mesmas classes populares.

Partindo da nova finalidade que dera à educação, Pestalozzi encontra em cada indivíduo os germes de todas as faculdades, sentimentos e aptidões, necessários para uma participação útil e vitoriosa nos diversos caminhos da vida e para a satisfação das necessidades da sociedade. A verdadeira educação deveria desenvolver na criança os elementos de poder plantados pela natureza, fornecendo-lhe, em séries apropriadamente selecionadas e graduadas, os materiais de experiência necessários para o exercício dessas capacidades.

O sistema dos livros didáticos modernos é um resultado, embora não imediato, dos esforços de Pestalozzi em analisar a matéria em seus elementos simples e depois, por um aumento gradual de complexidade do material, levar a criança a uma compreensão simétrica e ordenada de toda a matéria.

- **Johann Henrich Herbat (1776 – 1841)** - estabeleceu sua obra educacional sobre a base de unificação do desenvolvimento da vida mental, ou seja, o aluno é uma unidade não-dotada de faculdades intuitivas ou inatas, mas em branco ao nascer, possuindo apenas o único poder de entrar em relação com o ambiente por meio do sistema nervoso. Por intermédio destas relações, o espírito adquire suas “representações” primárias da percepção sensorial, e destas se desenvolve toda a vida mental. A interação destas representações conduz aos conceitos, por meio da generalização; e por processos semelhantes de interação, aos atos de julgamento e raciocínio.

O professor trabalha com uma massa de representações, vindas das duas fontes principais – da experiência, contato com a natureza; e do convívio, contato com a sociedade. Portanto, o mestre tem de desenvolver o conhecimento provindo das experiências e a simpatia provinda do convívio social (MONROE, 1984).

Para Herbat, o processo de ensino devia seguir cinco passos formais:

- *preparação do aluno*: recordação da lição anterior, despertar do interesse, dar as linhas gerais dentro das quais se enquadra a matéria a ser apresentada.

- *apresentação*: explanação, pelo professor, do conhecimento a ser assimilado pelo aluno.

- *assimilação*: apreensão (ou compreensão), pelo aluno, do novo conhecimento, através da comparação com o já conhecido.

- *generalização*: identificação, por parte do aluno, de todos os conhecimento explicitados pelo conhecimento recém-adquirido.

- *aplicação*: exercícios que o aluno deve realizar e onde procurará aplicar, a diferentes situações novas, o conhecimento adquirido.

A função imediata da instrução é proporcionar idéias ao espírito, estabelecer suas exatas relações, combiná-las ou impregná-las com a boa vontade e simpatia que conduzirão à ação moral. Esta instrução educativa, que alcança e forma a vontade ou determina as volições e assim forma o caráter, é o verdadeiro trabalho escolar.

Herbat elaborou, pela primeira vez, uma pedagogia que se apresentava como verdadeira ciência da educação: caráter de objetividade de análise, tentativa de psicometria, rigor de passos seguidos e tentativa de sistematização.

- **Friedrich Froebel (1782 – 1852)** - uma visão mística é a marca de sua obra e do seu pensamento. Sofreu a influência dos filósofos idealistas e, no campo da pedagogia, seguiu muitas idéias de Pestalozzi. Sua principal contribuição foi a atenção para com as crianças antes do ensino elementar, ou seja, a educação da primeira infância.

Segundo Gadotti (1999), Froebel considerava que o desenvolvimento da criança dependia: de uma atividade espontânea (o jogo); de uma atividade construtiva (o trabalho manual) e de um estudo da natureza. Defendia a auto-atividade como a base e o método de toda a instrução. Para ele, a linguagem era a primeira forma de expressão social e o brinquedo, entendia-o, como uma forma de auto-expressão.

Importantes modificações da teoria e da prática educativa dos tempos modernos acham-se de acordo com as exigências formuladas por Froebel. As duas mais importantes são: os materiais de ensino não produzirão um desenvolvimento real do espírito da criança, se não forem escolhidos da vida tal como ela é e pelo modo como afetam a criança; a educação não produzirá os resultados desejados, tanto individuais quanto sociais, se a instrução escolar não se relacionar diretamente com a vida tal com ela. Desta forma, é por meio das atividades da criança que se forma a culminância do processo de instrução.

Do exposto, constata-se que o liberalismo preconiza que, como os homens não são iguais, não podem ser iguais em riquezas. Neste sentido, a igualdade social seria nociva porque provocaria a padronização. A teoria educacional burguesa afirmava: a educação não deve ser submetida a nenhuma classe, a nenhum privilégio, a nenhum credo religioso ou político, devendo estar sujeita apenas ao ideal da humanidade, do homem total. Portanto, o princípio fundamental é o de uma educação para cada classe, ou seja, classe dirigente – instrução para governar; e classe trabalhadora – instrução para o trabalho.

2.5.2 Pedagogia Escolanovista

A Escola Nova ou Educação Nova engloba toda a variedade de plano e de experiências em que se introduziram idéias e técnicas novas (como os métodos ativos, a substituição das provas tradicionais pelos testes, a adaptação do ensino às fases de desenvolvimento e às variações individuais) ou que trouxessem, na organização de estrutura ou no processo de ensino, o selo da novidade.

Dessa variedade de contribuições, pelo menos duas grandes tendências podem ser indicadas: a primeira, inspirada pelas novas idéias biopsicológicas da criança e nas concepções funcionais de educação, inclinou-se na direção de colocar o educando como centro do processo educativo; a segunda, ligada à evolução dos conhecimentos e das idéias sociais e sugerida por uma concepção mais nítida do papel da escola como instituição social, desenvolveu-se no sentido de colocar um ideal de sociedade como referência para a adaptação individual (AZEVEDO, 1958).

A teoria da escola nova propunha que a educação fosse instigadora da mudança social e, ao mesmo tempo, se transformasse porque a sociedade estava em mudança.

Dentre as inúmeras tendências que se opuseram ao idealismo, recusando o conhecimento contemplativo, puramente teórico, para afirmar uma postura que privilegia a prática e a experiência, destaca-se, pela sua influencia na educação, a corrente filosófica do pragmatismo.

A palavra pragmatismo vem do grego *prágma*, que significa “ação” e, conseqüentemente, prática. O pragmatismo recusa os sistemas fechados com pretensões ao absoluto, voltando-se para o concreto, para os fatos, para a ação. As teorias deixam de ser respostas definitivas aos problemas. A verdade não é rigidamente estabelecida de uma só vez e para sempre, mas muda, está sempre “se fazendo”. Por isso, uma proposição é verdadeira quando “funciona”, quando permite que se oriente na realidade, levando-se de uma experiência a outra. Ao reduzir o verdadeiro ao útil, o pragmatista não está preocupado apenas com a satisfação das necessidades materiais, mas com o desenvolvimento integral do homem e da sociedade (ARANHA, 1996).

Esse movimento foi tendo, em cada lugar onde se implantava, características distintas, revestindo-se de modalidades diversas em função dos pontos de vistas de seus programadores. Os principais representantes escolanovistas são: Dewey, Montessori, Kilpatrick, Decroly, Claparède, Cousinet, Freinet e Piaget.

- **Jonh Dewey (1859-1952)** - foi o primeiro educador norte-americano a formular o novo ideal pedagógico, afirmando que o ensino deveria dar-se pela ação (*learning by doing*) e não pela instrução, como queria Herbat.

Para Dewey, vida, experiência e aprendizagem não se separam; por isso, cabe à escola promover, pela educação, a retomada contínua dos conteúdos vitais. A educação progressiva, à medida que dá condições para a criança exercer controle sobre a própria vida, permite que ela enriqueça sua experiência (ARANHA, 1996).

Como a escola tradicional encontrou em Herbat seu grande sistematizador, a Escola Nova o encontrou em Dewey, que, para operacionalizar a sua proposta pedagógica, propunha cinco passos:

- **1º Atividade:** o ponto inicial de qualquer aprendizagem é uma atividade qualquer que já esteja sendo exercida; atividade esta que se dá espontaneamente e que corresponde ao interesse do educando.

- *2º Problema*: toda atividade, ao ser exercida, suscita problemas que dificultam sua continuidade e/ou desenvolvimento. É essa a origem do pensamento. O seu ponto de partida é a tentativa de se superar uma situação problemática.

- *3º Coleta de Dados*: o professor e os alunos devem coletar dados (dados de todo tipo) que possam ajudar a superar a situação problemática.

- *4º Hipótese*: estes dados, uma vez coletados, permitirão a formulação de uma ou mais hipóteses explicativas do problema.

- *5º Experimentação*: essa hipótese deve ser testada, a fim de se verificar a sua validade, se ela for válida, poder-se-á resolver o problema, e a atividade prosseguirá, até que se depare com um novo problema.

Os cinco passos da aprendizagem propostos por Dewey não são um método pedagógico específico, mas uma forma de conceber a aprendizagem, dentro da qual cabem vários métodos.

Dewey sistematizou também a relação escola-comunidade. A escola deveria estar profundamente ligada à comunidade local, aos seus problemas, à sua vida enfim. Essa seria a via pela qual passaria a ligação da escola com a vida. Para isso, propunha um sistema escolar descentralizado, que representaria uma garantia de democratização da escola (DI GIORGI, 1986).

Do ponto de vista metodológico, Dewey propôs o mais importante dos sistemas da Escola Nova: o sistema de projetos e, para o ensino superior, propôs o sistema de “unidades de trabalho”.

As reflexões de Dewey a respeito do interesse são valiosas. Ele pretende superar a velha oposição entre interesse e esforço e interesse e disciplina. Por isso é importante, para o educador, a descoberta dos reais interesses da criança e só avançar na ampliação dos poderes, apoiando-se nesses interesses. Enfatiza que o trabalho desenvolve o espírito de comunidade e a divisão das tarefas estimula a cooperação e o espírito social.

De acordo com Aranha (1989), ao contrário da educação tradicional, que valoriza a obediência, Dewey estimula o espírito de iniciativa e independência que leva à autonomia e autogoverno, virtudes de uma sociedade democrática.

O pensamento de Dewey se acha marcado pelas conseqüências da revolução industrial e pelo ideal da democracia. Ele considera necessário o preparo para o desenvolvimento tecnológico e para a vida democrática, sendo a escola o

instrumento ideal para estender tais benefícios a todos, indistintamente, ou seja, a educação tem uma função democratizadora de equalização das oportunidades.

Nesta perspectiva, o objetivo da educação se encontraria no próprio processo. O fim estaria nela mesma. A educação se confundiria com o próprio processo de viver.

Dewey (1959) não propõe um método de ensinar qualquer, não fala do pensamento do aluno como ser humano genérico ou das matérias de estudo situadas num ou noutro espaço político, mas sim do método adequado a uma sociedade que deseje educar seres humanos para a vida, associada ao pensamento como instrumento da experiência livremente compartilhada e as matérias de ensino como depositárias desta mesma experiência.

A teoria de Dewey priorizava o aspecto psicológico da educação, em prejuízo da análise da organização capitalista da sociedade, como fator essencial para a determinação da estrutura educacional. Contudo, construiu idéias de caráter progressistas como o autogoverno dos estudantes, a discussão, como legitimidade do poder político, além de defender a escola pública e ativa (GADOTTI, 1999).

- **Maria Montessori (1870-1952)** - defendeu que a individualidade é uma unidade psicofísica, confirmada pelas experiências de laboratório. Criou um vasto material didático conducente a desenvolver os vários sentidos, destinando cada grupo de objetos ao exercício de um dos sentidos numa determinada direção. O método de Montessori tem a tendência para levar as crianças a interessar-se pelas necessidades de sua vida prática, pelas quais devem providenciar sob o olhar afetuoso e engenhoso da mestra (SCIACCA, 1966).

Pela primeira vez, na história da educação, construiu-se um ambiente escolar com objetos pequenos para que a criança tivesse pleno domínio deles: mesas, cadeiras, estantes etc. Com materiais concretos, Montessori conseguia fazer com que as crianças, pelo tato, pela pressão, pudessem distinguir as cores, as formas dos objetos, os espaços, os ruídos, a solidez etc. Explorou técnicas completamente novas, como a lição do silêncio que ensinava a dominar a fala, e a lição da obscuridade para educar percepções auditivas (GADOTTI, 1999).

Montessori propunha despertar a atividade infantil através do estímulo e promover a auto-educação da criança, colocando meios adequados de trabalho à sua disposição. O educador não atuaria diretamente sobre as crianças, mas ofereceria meios para sua autoformação, porque só a criança é educadora de sua personalidade. Seu método empregava um abundante material didático (cubos,

prismas, sólidos, bastidores para enlaçar caixas, cartões etc.) destinado a desenvolver a atividade dos sentidos. Esse material tem o caráter peculiar de ser autocorretor.

A pedagogia de Montessori se insere no movimento da escola nova porque se constitui em oposição aos métodos tradicionais. A educadora ocupa papel de destaque neste movimento pelas novas técnicas que apresentou para os jardins de infância e para as primeiras séries do ensino formal.

- **Willian Heard Kilpatrick (1871-1965)** - discípulo de Dewey, desenvolveu o Método de Projetos centrado na atividade prática dos alunos. Os projetos poderiam ser manuais, como uma construção; de descoberta, como uma excursão; de competição, como um jogo; de comunicação, como a narração de um conto. Para Kilpatrick, a execução de um projeto passaria pelas etapas seguintes: designar o fim, preparar o projeto, executá-lo e apreciar o resultado. Ele os classificava em quatro grupos: de produção; de consumo (no qual se aprende a utilizar algo já produzido); de resolução de algum problema; ou de aperfeiçoamento de alguma técnica. Entendia que a educação é a reconstrução da vida em níveis cada vez mais elaborados e sua base está na auto-atividade dirigida (GADOTTI, 1999).

- **Ovide Decroly (1871-1932)** - foi o criador do método do Centro de Interesses. Esses centros seriam, para ele, a família, o universo, o mundo vegetal, o mundo animal. O ato de educar era viabilizado a partir das necessidades infantis. O centro de interesse distingue-se do método de projetos porque não possui um fim, nem implica a realização de alguma coisa. Para Decroly, as necessidades fundamentais da criança são: - alimentar-se; proteger-se contra a intempérie e os perigos; agir através de uma atividade social, recreativa e cultural.

A didática baseada nos centros de interesse revoluciona o ensino tradicional por matérias que, segundo Decroly, não respeitam os interesses do educando, mas lhe impõem, através das várias disciplinas de estudo, os interesses que ele não sente. Ao contrário, ensinando as diversas disciplinas com referência ao centro de interesse, que atualmente é próprio da criança, não se corta a sua espontaneidade.

A principal contribuição de Decroly está no fato de ter observado que a criança percebe os fatos e as coisas como um todo. O indivíduo aprende como uma totalidade que percebe, pensa e age conjuntamente. Tais idéias mantêm uma afinidade com a teoria da Gestalt e criticam as tendências associativistas da aprendizagem (ARANHA, 1989).

- **Edouard Claparéde (1873-1940)** - fundou o Instituto Jean-Jacques Rousseau, da Universidade de Genebra, onde se realizaram alguns dos principais estudos pedagógicos e psicológicos que serviram de base aos escola-novistas. Preferiu dar à escola ativa outro nome: educação funcional.

Segundo Claparéde, os processos mentais são funções que, espontaneamente, entram em jogo quando se sentem certas necessidades; portanto, basta colocar a criança em circunstâncias tais que escolha as suas necessidades para torná-la ativa. Por conseguinte, os métodos fundam-se, como já dissera Rousseau, nos interesses reais da criança, são considerados em função de suas necessidades e seu natural desenvolvimento. A escola deve ser adaptada às peculiaridades do educando; portanto, deve ser escola sob medida (SCIACCA, 1966).

A educação deve ser prolongada o mais possível, a fim de permitir à criança aproveitar, plenamente, o dinamismo que a caracteriza. A esse dinamismo é que Claparéde se refere na Teoria do Brinquedo. O interesse nos brinquedos é a força que estimula a inteligência dos alunos para as tarefas escolares. O brinquedo não é uma simples diversão e repouso, mas uma atividade que a criança leva muito a sério, e à qual pode entregar-se inteiramente.

- **Roger Cousinet (1881-1973)** - desenvolveu o método de Trabalho por Equipes, opondo-se ao caráter rígido das escolas memoristas e intelectuais francesas. Foi defensor da liberdade de ensino e do trabalho coletivo, substituindo o aprendizado individual. Propôs que o mobiliário escolar fosse despregado do chão para que os alunos pudessem rapidamente formar grupos em classe e ficar um de frente para o outro.

- **Celestin Freinet (1896-1966)** - foi professor primário, autodidata, humanista por formação e um militante do cooperativismo.

Iniciou suas experiências didáticas ao assumir a carreira de professor em 1920 na aldeia de Bar-Sur-Loup, concretizando-a em 1927 através da publicação do livro "A Imprensa na Escola". Criou a revista La Gerbe (O Ramalhete), com poemas infantis e fundou a cooperativa de ensino leigo (MONKEM, 2001).

Na sua concepção, a sociedade é plena de contradições que refletem os interesses antagônicos das classes sociais que nela existem, sendo que tais contradições penetram em todos os aspectos da vida social, inclusive na escola. Para Freinet, a relação direta do homem com o mundo físico e social é feita através do trabalho (atividade coletiva) e liberdade é aquilo que decidimos juntos.

Analizou de forma crítica o autoritarismo da escola tradicional, expresso nas regras rígidas da organização do trabalho, no conteúdo determinado de forma arbitrária, compartimentados e defasados em relação à realidade social e ao progresso das ciências.

Segundo Monkem (2001), esse educador baseou sua proposta pedagógica num tripé a que chamou pedagogias do Bom Senso, do Trabalho e do Êxito.

Considerava a valorização da livre expressão dos alunos, motivando-os a partir do que julgava como necessidades vitais do ser humano: criar, expressar-se, comunicar-se, viver em grupo, ter sucesso, agir, descobrir e se organizar. Observadas essas condições, a escola formaria, enfim, cidadãos autônomos e cooperativos. Desenvolveu, então, as atividades, observando os interesses da crianças (bom senso) e acabou por estabelecer o trabalho como o motor da ação educativa. O meio ambiente deve ser marcado pelo trabalho e, no aspecto cooperativo, esse trabalho é fundamental (MONKEM, 2001).

Em sua proposta, não dispensava as aulas teóricas para sistematizar os conhecimentos adquiridos nas atividades. No entanto, a diferença consistia em priorizar a experiência. A aula se iniciava, sempre, com a roda de conversa e terminava com a roda de avaliação, permitindo o envolvimento de todos no processo de ensino. Cada atividade era um trabalho útil e criativo, decidido e organizado coletivamente pelos estudantes. As atividades nesta perspectiva acontecem em “cantos específicos”: canto da biblioteca, canto do desenho, canto da imprensa (FREINET, 1976).

Os métodos aplicados em sala de aula para o aluno aprender baseavam-se nas aulas-passeio, imprensa escolar, texto-livre e livro da vida.

As aulas-passeio são visitas aos artesãos que trazem uma preciosa motivação. Elas oportunizavam a capacidade da criança se expressar, comunicar, criar, pesquisar e refletir sobre o observado. A partir das suas observações, a criança construiria suas próprias hipóteses, a sua verificação e, com isso, aprenderia informações cada vez mais complexas.

Quatro etapas constituem esse tipo de metodologia: a motivação, a preparação, a ação e a comunicação.

Segundo Sampaio (1988), estando o grupo motivado, são planejados os aspectos materiais e, depois, inicia-se com a pesquisa, cujas observações, entrevistas e estudos possibilitam o levantamento de hipóteses.

Ao término do passeio, as crianças vão para a ação, onde fazem pesquisas teóricas para verificarem as hipóteses, obtendo, assim, novas informações.

Nas atividades de imprensa escolar, as conclusões do passeio são comunicadas. Por isso, os alunos constroem o conhecimento da leitura e da escrita a partir de suas próprias vivências na aula-passeio. Os textos são escritos livremente e as correções são coletivas.

Nas atividades com o texto livre, a expressão é defendida, pois se respeita a inspiração da criança quanto à forma, ao tema e ao tempo para sua realização. No entanto, quando da correção, toda a classe comentará seus aspectos formais e de conteúdo, cabendo ao autor realizar as alterações finais (MONKEM, 2001).

O livro da vida é outra modalidade de ensino. É uma espécie de diário de bordo, ao qual as crianças têm livre acesso e do qual o professor também participa. É construído coletivamente, durante todo o ano. Podem conter avaliações, “eu sugiro”, “eu critico”, o que permite o desenvolvimento da autonomia. Todas as atividades devem ser feitas no coletivo e assinadas (FREINET, 1976).

Há ainda as atividades de correspondência, onde os alunos trocam informações e o contato com realidades diferentes estimulam o aprendizado.

Na perspectiva de Freinet, o aluno é o centro da própria educação. Torna-se autônomo a partir do momento em que busca continuamente o seu auto-aprendizado e o autodesenvolvimento. Cabe ao professor garantir as condições de trabalho, dando informações, pistas e sugestões para estimular o aprendizado.

Verifica-se que Freinet considera a aquisição do conhecimento como fundamental, mas essa aquisição deve ser garantida de forma significativa. Por isto, sua proposta pedagógica é mesclada entre teoria e prática, advém das suas observações de crianças, das práticas de trabalho que realizou com elas, das reflexões teóricas elaboradas, tendo como ponto de partida essa prática, que é constantemente recolocada em prática em diversas situações escolares.

Para Chanel (1997), a pedagogia de Freinet é uma pedagogia do sucesso porque qualquer criança pode ter sucesso em qualquer campo e assim adquirir confiança em si mesma. A escola deixa de ser um lugar onde se escuta para se transformar em um lugar onde se trabalha. Daí, que a pedagogia da saliva é substituída pela pedagogia do trabalho.

Freinet insistiu sempre em definir a sua obra como um movimento e não como um catálogo de princípios e pormenores técnicos. Como movimento apresentou-se,

desde a escola de Vence, como cooperativo, incluindo a participação ativa de cada um de seus membros. Uma das conseqüências do caráter comunicativo deste movimento é que as técnicas de Freinet escaparam ao envelhecimento (GILBERT, 1974).

Para melhor sintetizar-se suas propostas de trabalho, veja-se o que ele escreveu no seu livro *A Pedagogia do Bom Senso*.

A minha longa experiência dos homens simples, das crianças e dos animais persuadiu-me de que as leis da vida são gerais, naturais e válidas para todos os seres... Para confirmar a nossa experiência, temos o exaltante exemplo das pessoas sensatas de todos os tempos e de todas as raças que vão sempre muito mais longe na compreensão dinâmica dos homens do que os mais sábios autores de sistemas e de manuais contemporâneos. (FREINET, 1973, P.7-8)

- **Jean Piaget (1896-1980)** - criou a psicologia genética, que estuda a construção do real na criança, descrevendo os estágios pelos quais ela passa no seu processo de desenvolvimento mental.

Os quatro estágios do desenvolvimento cognitivo da criança (sensório-motor, intuitivo, das operações concretas e das operações abstratas) representam um percurso desde o nascimento até a adolescência. A inteligência evolui da simples motricidade do bebê até o pensamento abstrato do adolescente; a afetividade parte do egocentrismo infantil até atingir a reciprocidade e cooperação, típicas da vida adulta; a consciência moral resulta de uma evolução que parte da anomia (ausência de leis), passa pela heteronomia (aceitação da norma externa) até atingir a autonomia ou capacidade de autodeterminação que indica a superação da moral infantil.

A passagem de um estágio para outro é possível por meio de mecanismos de organização e adaptação, conceitos que Piaget aproveita de seus conhecimentos da Biologia. Do ponto de vista biológico e psicológico, a organização é inseparável da adaptação: são dois processos complementares de um único mecanismo, o primeiro, sendo o aspecto interno do ciclo do qual a adaptação constitui o aspecto exterior (ARANHA, 1996).

A adaptação, por sua vez, supõe dois processos interligados, a assimilação e a acomodação. Pela assimilação, a realidade externa é interpretada por meio de algum tipo de significado já existente na organização cognitiva do indivíduo, ao mesmo tempo que a acomodação realiza a alteração desses significados já existentes. Daí, que essas funções são funções opostas, mas complementares.

Trata-se, pois, de uma estrutura concebida como uma totalidade em equilíbrio em que as partes, tendo relação umas com as outras, provocam transformações constantes, sendo que cada mudança particular altera o todo.

Para Piaget:

O princípio fundamental dos métodos ativos só se pode beneficiar com a História das Ciências se assim for expresso: compreender é inventar, ou reconstruir através da reinvenção, e será preciso curvar-se ante tais necessidades se o que se pretende, para o futuro, é moldar indivíduos capazes de produzir ou de criar, e não apenas de repetir. (PIAGET, 1988, p. 14-17)

As noções de construção do conhecimento e gênese de estruturas são pressupostos essenciais à produção de toda a teoria piagetiana. Nesse contexto, Epistemologia é uma expressão que pode ser compreendida como “Teoria do Conhecimento” ou “concepção sobre o processo de conhecer”, tendo em vista a relação entre o sujeito e o objeto.

Piaget e seus colaboradores formularam as bases epistemológicas das concepções de aprendizagem, respeitando claramente dicotomias que reduziam a referida relação ora ao pólo do objeto ou do meio (como no caso de concepções “empiristas”), ora ao pólo do sujeito ou de suas condições pré-formadas (como no caso dos “aprioristas” ou “inatistas”). Na abordagem piagetiana, a superação de tal dicotomia se traduziria na noção de construção, articulada ao fator equilíbrio.

As estruturas se constroem muito progressivamente, em vez de serem dadas por uma necessidade a priori ou pelo primado do objeto; a necessidade deve-se ao fechamento das estruturas por equilíbrio gradual e supõe a intervenção das atividades do sujeito na aquisição do conhecimento. (PIAGET; GRECO, 1974, p. 30)

Bregunci (1996) afirma que o chamado Construtivismo Dialético – segundo a própria expressão utilizada por Piaget – intensificaria a ênfase na gênese ou construção de estruturas e conhecimentos novos, partindo da ação e abrindo-se ao “conjunto dos possíveis” através da representação simbólica e das operações mentais.

Uma epistemologia em conformidade com os dados da psicogênese não poderia ser empírica nem pré-formista; não poderia deixar de ser um Construtivismo, com a elaboração contínua de operações e de novas estruturas (...). Só o Construtivismo é aceitável, mas incumbido da pesada tarefa de explicar simultaneamente o mecanismo da formação de novidades e o caráter da necessidade lógica que elas adquirem no decorrer do processo. (PIAGET, 1983, p. 39-41)

Para Bregunci (1996), são enunciados essenciais do discurso construtivista:

- a epistemologia genética que busca raízes nas diversas modalidades de conhecimento, desde suas formas mais elementares até os níveis mais elaborados. Não há conhecimento absoluto – tudo é gênese ou elaboração contínua, tanto no nível psicogenético (desenvolvimento histórico individual) como em nível sociogenético (desenvolvimento histórico das relações sociais);
- as estruturas novas decorrentes dessa gênese não são pré-formadas nem nos objetos, nem nos sujeitos. O conhecimento resulta das interações ou elaborações solidárias entre o sujeito e o objeto, em direções complementares;
- entre estruturas há um contínuo movimento de assimilação e integração recíproca, de tal modo que uma estrutura superior pode-se derivar de uma inferior, enriquecendo-a e nela se integrando;
- o conhecimento assim construído se organiza em função do processo de equilíbrio, que se consolida pelos processos de assimilação e adaptação;
- a chave de toda gênese do desenvolvimento e da aprendizagem encontra-se no plano da ação ou das coordenações de ações. Este seria o patamar de toda a gênese das funções simbólicas (representações) e das estruturas operatórias, sejam as mais concretas ou as mais abstratas;
- a gênese de funções e estruturas cognitivas envolve múltiplos campos conceituais ligados à linguagem, causalidade, espaço, tempo, moralidade e inúmeros outros lógicos-matemáticos.

A contribuição de Piaget para a pedagogia tem sido, até hoje, inestimável, sobretudo, devido às indicações quanto à época adequada para serem ensinados determinados conteúdos às crianças, sem desrespeitar suas reais possibilidades mentais, ou seja, de acordo com o seu desenvolvimento intelectual e afetivo. A compreensão desse processo ajuda o educador a saber em que estágio o aluno tem predisposição para assimilar determinada informação, podendo acomodá-la em novas formas de organização do conhecimento. O mesmo vale para a afetividade e para a construção da vida moral, presentes nas diversas formas de interação do grupo (ARANHA, 1989).

2.5.3 Pedagogia Progressista

A Pedagogia Progressista sustenta as finalidades sócio-políticas da educação, partindo de uma análise crítica da realidade social.

É uma pedagogia que integra o todo social, considerando seus condicionantes históricos sociais e, partindo concretamente das condições existentes, propõe-se a construir um trabalho transformador no âmbito escolar e social.

Sua metodologia teria como ponto de partida e como ponto de chegada a prática social comum a educadores e educandos (SILVA, 2000).

Os principais representantes da pedagogia progressista são: Vigotski e Freire.

- **Lev Semenovitch Vigotski (1896 – 1934)** – orientou suas reflexões na busca de uma alternativa para as teorias comportamentais de tendência naturalista que predominavam no seu tempo, cujos principais representantes foram Wilhelm Wundt, Ivan Pavlov e Watson (contemporâneo de Vigotski) que desenvolveu o Behaviorismo a partir dos pressupostos formulados pelos estudos de Wundt e Pavlov.

A preocupação de Vigotski com o desenvolvimento do comportamento humano resulta da constatação de que todos os fenômenos psíquicos são processos em movimentos, têm uma história. Isso significa que o mecanismo de mudança individual tem uma raiz na sociedade e na cultura e ainda que este processo não se faz de forma linear, mas dialeticamente. Daí, que o que caracteriza a psicologia humana e a distingue qualitativamente da psicologia animal é a internalização das atividades socialmente enraizadas e historicamente desenvolvidas. Para Vigotski, no homem, o aspecto biológico encontra-se enredado o tempo todo no processo sócio-histórico, representado pelas transformações das expressões culturais (ARANHA, 1996).

A noção de construção ou gênese é sustentada no princípio de plasticidade das funções psicológicas, cuja base biológica está no cérebro – um sistema funcional aberto, com estrutura e modo de funcionamento moldado ao longo da história da espécie e do desenvolvimento individual, em contexto sempre sociocultural. Assim, a interdependência dos processos de pensamento e linguagem, com ênfase no papel da semiótica, ou seja, no uso de signos como atividade instrumental, de origem igualmente sociocultural, possibilitaria a passagem de atividades em nível interindividual (produzidas no plano histórico e social) para o nível intrapsíquico (produzidos no plano individual) (BREGUNCI, 1996).

A interdependência dos processos de desenvolvimento e aprendizagem, expressa, de forma privilegiada, na zona de desenvolvimento proximal, ou seja, ainda não-consolidadas no desenvolvimento real ou atual dos sujeitos, mas que podem se manifestar em função de certas condições, se constituiria numa região de

funções emergentes. Essas condições seriam os recursos compartilhados com os outros, ou as intervenções de pares e adultos – o que sugere direções mais decisivas dos processos interativos e do papel do professor, como mediador fundamental. Portanto, constata-se a existência de uma pré-história da aprendizagem em todos os níveis de conhecimento.

Na perspectiva vigotskiana, embora os conceitos não sejam assimilados prontos, o ensino escolar desempenha um papel importante na formação dos conceitos de um modo geral e dos científicos em particular. A escola propicia às crianças um conhecimento sistemático sobre aspectos que não são associados ao seu campo de visão ou vivência direta (como no caso dos conceitos espontâneos). Possibilita, também, que o indivíduo tenha acesso ao conhecimento científico construído e acumulado pela humanidade. Por envolver operações que exigem consciência e controle deliberado, permite ainda que as crianças se conscientizem dos seus próprios processos mentais (processo metacognitivo).

Vigotski rejeita os modelos baseados em pressupostos inativistas (que prescrevem características comportamentais universais do ser humano) e discorda também da visão ambientalista (que defende que o indivíduo é resultado de um determinismo cultural). Para ele, o indivíduo é um sujeito que realiza uma atividade organizadora na sua interação com o mundo, capaz inclusive de renovar a própria cultura. Parte do pressuposto de que as características de cada indivíduo vão sendo formadas a partir da constante interação com o meio, entendido como mundo físico e social, que inclui as dimensões interpessoal e cultural. Nesse processo, o indivíduo, ao mesmo tempo que internaliza as formas culturais, as transforma e intervém no meio. É, portanto, na relação dialética com o mundo que o sujeito se constitui e se liberta. Daí, que o desenvolvimento humano acontece através de trocas recíprocas, que se estabelecem durante toda a vida, entre o indivíduo e meio, cada aspecto influenciando sobre o outro (REGO, 1999).

O trabalho coletivo é importante porque, enquanto a criança interage com pessoas de sua convivência e em cooperação com seus companheiros, sua atividade é estimulada; o que possibilita a internalização dos processos vivenciados. Com isso, valoriza o papel da imitação no aprendizado, tão desprezada pela pedagogia que valoriza apenas a aprendizagem independente da criança.

Enfatiza a importância do brinquedo, por meio do qual a criança vai além do comportamento cotidiano, se projeta nas atividades dos adultos, ensaiando regras,

valores e futuros papéis a serem desempenhados na cultura e, dessa forma, cria uma zona de desenvolvimento proximal. Com esse conceito pode-se melhor entender a transformação de um processo interpessoal em direção a um processo intrapessoal e, portanto, rumo à independência intelectual e afetiva.

Para Rego (1999), as principais contribuições vigotskiana para a educação são:

- *Valorização do papel da escola* – a escola tem um papel insubstituível na apropriação pelo sujeito da experiência culturalmente acumulada, porque promove um modo mais sofisticado de analisar e generalizar os elementos da realidade: o pensamento conceitual.

As atividades desenvolvidas e os conceitos aprendidos na escola introduzem novos modos de operação intelectual (abstrações e generalizações mais amplas acerca da realidade). Como consequência, na medida em que a criança expande seus conhecimentos, modifica sua relação cognitiva com o mundo. O acesso a esse saber dependerá, entre outros, de fatores de ordem social, política e econômica e da qualidade do ensino oferecido.

- *O bom ensino é o que se adianta ao desenvolvimento* – o fundamento dessa posição se encontra no conceito de zona de desenvolvimento proximal que descreve o “espaço” entre as conquistas já adquiridas pela criança e aquelas que, para se efetivar, dependem da participação de elementos mais capazes.

Do ponto de vista da teoria histórico-cultural, não tem sentido esperar que primeiro ocorra o desenvolvimento para que só então seja permitido que a criança aprenda. O bom ensino é aquele que se adianta ao desenvolvimento, ou seja, que se dirige às funções psicológicas que estão em vias de se complementarem. Essa dimensão prospectiva do desenvolvimento psicológico é de grande importância para a educação, pois permite a compreensão de processos de desenvolvimento que, embora presentes no indivíduo, necessitam da intervenção, da colaboração de parceiros mais experientes da cultura para se consolidarem e, como consequência, ajudam a definir o campo e as possibilidades da atuação pedagógica.

- *O papel do outro na construção do conhecimento* – as funções psíquicas humanas estão intimamente vinculadas ao aprendizado, à apropriação (por intermédio da linguagem) do legado cultural de seu grupo. Para que a criança possa dominar esses conhecimentos, é fundamental a mediação de indivíduos, sobretudo dos mais experientes de seu grupo cultural. Mas, para que exista a apropriação, é preciso também que exista internalização, que implica na transformação dos

processos intrapsicológicos (onde a atividade é reconstruída internamente). O caminho do desenvolvimento humano segue, portanto, a direção do social para individual.

Na perspectiva de Vigotski, construir conhecimentos implica numa ação partilhada, já que é através dos outros que as relações entre o sujeito e o objeto de conhecimento são estabelecidas. Cabe ao professor não somente permitir que elas ocorram, como também promovê-las no cotidiano da escola. Dessa maneira, a heterogeneidade, característica presente em qualquer grupo humano, passa a ser vista como fator imprescindível à possibilidade de troca de repertórios, de visão de mundo, confrontos, ajuda mútua e, conseqüentemente, ampliação das capacidades individuais.

- *Papel da imitação no aprendizado* – a imitação oferece a oportunidade de reconstrução (interna) daquilo que o indivíduo observa externamente. A imitação pode ser entendida como um dos possíveis caminhos para o aprendizado, um instrumento de compreensão do sujeito. Por isto, o objetivo do professor deve ser mais amplo que a mera repetição, sua intenção é ampliar o repertório de cada criança, permitir a troca de informações e experiências entre os colegas e também propiciar o contato das crianças com a arte produzida pelos homens ao longo de sua história.

Para Vigotski, a brincadeira tem uma função significativa no processo do desenvolvimento infantil. Ela é responsável pela criação de “uma zona de desenvolvimento proximal”, justamente porque, através da imitação realizada na brincadeira, a criança internaliza regras de conduta, valores, modos de agir e pensar de seu grupo social. No contexto escolar, a brincadeira deveria ser valorizada e estimulada, já que tem uma importante função pedagógica.

- *O papel mediador do professor na dinâmica das interações interpessoais e na interação das crianças com os objetos de conhecimento* – o professor deixa de ser visto como agente exclusivo de informação e formação dos alunos. A função que ele desempenha no contexto escolar é o de mediador e possibilitador das interações entre os alunos e das crianças com os objetos de conhecimento.

No cotidiano escolar, a intervenção “nas zonas de desenvolvimento proximal” dos alunos é de responsabilidade do professor, visto como parceiro privilegiado. Por isto, as demonstrações, explicações, abstrações, justificativas e questionamentos do professor são fundamentais no processo educativo. Isto não significa que ele deva

“dar sempre a resposta pronta”. É preciso que, no cotidiano, o professor estabeleça uma relação de diálogo com as crianças e que crie situações em que elas possam expressar aquilo que já sabem.

Os postulados de Vigotski parecem apontar para a necessidade de criação de uma escola bem diferente da que se conhece. Uma escola onde as pessoas possam dialogar, duvidar, discutir, questionar e compartilhar saberes. Onde haja espaço para transformações, para as diferenças, para o erro, para as contradições, para a colaboração mútua e para a criatividade. Uma escola em que professores e alunos tenham autonomia, possam pensar, refletir sobre o seu próprio processo de construção de conhecimento e ter acesso a novas informações. Uma escola onde o conhecimento já sistematizado não é tratado de forma dogmática e esvaziado de significado.

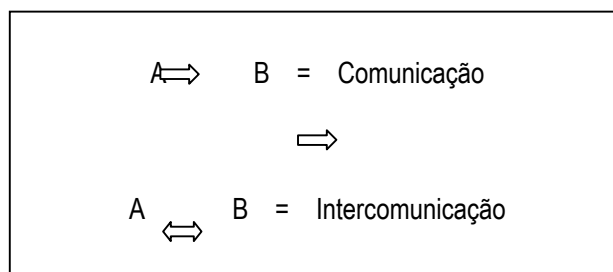
- **Paulo Freire (1921–1999)** – a sua obra é voltada para uma Teoria do Conhecimento aplicada à educação, sustentada por uma concepção dialética em que o educador e educando aprendem juntos numa relação dinâmica na qual a prática, orientada pela teoria, reorienta essa prática, num processo de constante aperfeiçoamento (GADOTTI, 1999).

A ação educativa tem como fundamento duas premissas básicas: a opressão e a conscientização. A primeira se expressaria pela tirania exercida contra outrem, ou seja, o estado daquele que vive sob o despotismo ou sob a prepotência de outrem e, portanto, não pode ser identificado como sujeito. A segunda, seria o ato de tomar posse da realidade a partir de desmitologização, ou seja, através do olhar mais crítico possível sobre essa realidade, o sujeito seria capaz de, desvelando, conhecê-la melhor e, ao conhecê-la, desmistificá-la, desnudando os mitos que enganam e ajudam a manter a realidade da estrutura dominante (FREIRE, 1975).

Nesta perspectiva, a função da educação é tornar o homem sujeito. Seu objetivo seria a conscientização, ou seja, ultrapassar o nível da consciência real, atingindo o maior nível da consciência historicamente possível.

A dialogicidade constitui a essência da educação como prática de liberdade e é representada por Bolzan (1998) graficamente da seguinte forma:

Figura 1 – Teoria Dialógica de Freire Esquema do Diálogo



Fonte: (Bolzan, 1998 - pág.15)

O diálogo, para Freire (1975), é o encontro dos homens mediatizados pelo mundo, para pronunciá-lo, não se esgotando, portanto, na relação EU – TU. O encontro para “ser mais”, não pode se fazer na desesperança, deve estar fundamentado no amor, que se consubstancia em uma relação horizontal, ou seja, em uma relação de confiança, não podendo existir em uma relação de dominação.

Bolzan (1998, p. 15) explicita o significado da teoria dialógica de Freire:

O saber, para Freire, tem um papel emancipador, pois a teoria e a prática relacionam-se com o conhecimento e seus interesses. A mensagem de Paulo Freire é uma pedagogia que dignifica o outro. Forma a consciência, sem violentá-la, sem humilhá-lo. O respeito dialético é fundamental (ter respeito e indicar outro caminho), salto da consciência ingênua para a consciência crítica. O método consiste em fazer da pergunta um jogo: pega a pergunta, trabalha a pergunta e volta a pergunta para o aluno, pois só conhecemos aquilo que é significativo para nós.

Freire (1975) critica a visão bancária da educação onde o educador, em vez de comunicar-se, faz comunicados e depósitos que os educandos, meras incidências, recebem pacientemente, memorizam e repetem. Na visão bancária da educação, o *saber* é uma doação dos que se julgam sábios aos que julgam nada saber.

O objetivo da educação bancária é transformar a mentalidade dos oprimidos e não a situação que os oprime a fim de melhor adaptá-los à situação para que mais facilmente ela os domine.

A educação defendida por Freire (1975), ao contrário da bancária, é problematizadora. Identifica-se com o próprio ser da consciência que é sempre ser

consciência de, não apenas quando se intenciona a objetos, mas quando se volta sobre si mesma. Por isto, afirma a dialogicidade e se faz dialógica.

Esse diálogo se inicia na busca do conteúdo programático que possibilita a identificação dos temas geradores e a tomada de consciência dos indivíduos em torno destes. O tema gerador, como conscientização, é algo a que se chega através da experiência existencial e da reflexão crítica sobre as relações homem-mundo e homens-homens, implícitas nas primeiras. Isto se dá porque o homem é histórico e é capaz de viver conscientemente a relação dialética entre os condicionamentos e a sua liberdade, ou seja, as situações limites (dimensões concretas e reais de uma realidade específica) e os atos limites (aqueles que se dirigem à superação e à negação, em lugar de implicarem na sua aceitação dócil e passiva). Esta superação só existe nas relações homem-mundo e se concretiza através da ação do homem sobre a realidade concreta em que se dão as situações limites. Esta reflexão e a ação verdadeiramente transformadora sobre a realidade é fonte de conhecimento reflexivo e criação é, portanto, *práxis*.

Para Freire (1975), a tarefa do educador dialógico é trabalhar em equipe interdisciplinar o universo temático e devolvê-lo, como problema, aos homens de quem recebeu.

A relação professor-aluno será construtiva e emancipatória na medida em que o educador criar possibilidades para produção e construção do saber; respeitar a curiosidade, identidade e autonomia do aluno; exercitar a dialogicidade; provocar e estimular a intervenção na realidade (FREIRE, 1999).

A proposta pedagógica de Freire, segundo Bregunci (1996), é convergente com o construtivismo. Suas elaborações são absolutamente vanguardistas sobre os processos de conhecimento da realidade e de tomada de consciência, a partir da ação concreta ou da prática social se aproximam das tendências mais elaboradas do quadro construtivista. As afinidades são muitas em relação à própria teoria piagetiana.

A contribuição de Paulo Freire para o pensamento pedagógico brasileiro se encontra consubstanciada na explicitação de que diálogo e conflito articulam-se como estratégias de ensino; na demonstração de que o diálogo é possível entre iguais e diferentes, nunca entre antagônicos; na construção de seu método didático que acaba por se situar num âmbito amplo da educação e da teoria do conhecimento; no pioneirismo de romper com os modelos oficiais de educação e

assumir as conseqüências deste ato; na denúncia da invasão cultural, na criação de uma possibilidade para um pensamento pedagógico brasileiro autônomo (GADOTTI, 1988).

2.6 Quadro Atual da Educação Brasileira

Os pensadores pedagógicos até aqui analisados nos ofereceram uma amostra da riqueza e diversidade das propostas pedagógicas enunciadas e implementadas e das diversidades das realidades vivenciadas na educação brasileira contemporânea.

A revolução tecnológica de hoje impõe alterações substanciais de posturas e paradigmas em função de uma sociedade cada vez mais tecnológica e globalizada. Por isso, a realidade da educação brasileira é muito complexa.

Considerando a evolução histórica das idéias pedagógicas, é conveniente registrar que, conquanto elas se sucedam cronologicamente, a implantação de uma tendência não exclui, necessariamente, a tendência anterior e/ou antagônica. Assim, há, ao longo do tempo, a coexistência de diferentes tendências simultaneamente. Por isto, apenas para facilitar a compreensão da contribuição de cada perspectiva teórica, será utilizada a classificação proposta por Silva (2000) que, considerando os valores vivenciados na prática pedagógica brasileira, categorizou-as, utilizando a seguinte terminologia: Educação Tradicional; Educação Nova; Educação Progressista. Pode-se constatar a presença de todas essas tendências, ainda que não em estado puro, na práxis educacional do Brasil do século XXI.

2.6.1 Educação Tradicional

A escola tradicional sistematiza-se, a partir da publicação da obra “Didacta Magna” escrita por João Amós Comênio (1592-1670) e se consolida a partir da atuação de Johann Friedrich Herbart (1764 – 1841) que foi o principal inspirador da Pedagogia Conservadora.

A Pedagogia Tradicional privilegia as concepções de educação onde prepondera a ação de agentes externos na formação do aluno, o primado do objeto de conhecimento, a transmissão do saber constituído na tradição e nas grandes verdades acumuladas pela humanidade e uma concepção de ensino como impressão de imagens propiciadas, ora pela palavra do professor, ora pela observação sensorial.

Segundo Silva (2000), a Educação Tradicional caracteriza-se pela valorização: do ensino humanístico de cultura geral, do saber e conhecimentos já constituídos; da autoridade e orientação do professor; da disciplina escolar; do aluno que aprende, confronta-se e imita os modelos, para só, posteriormente, criar; da apreensão e retenção (memorização) dos conteúdos do ensino; da sistematização da cultura processada na agência educativa escolar; da transmissão e preservação dos conteúdos culturais; da ruptura da relação escola-meio exterior; da relação educação – sociedade de caráter conservador, ou seja, a educação no sentido de transmitir valores e conhecimentos indispensáveis à manutenção da estrutura e do funcionamento da sociedade.

2.6.2 Educação Nova

O movimento de renovação na educação desenvolveu-se como tendência pedagógica no início do século XX inspirado principalmente nas idéias de Rousseau e Pestalozzi. Essa denominação, Pedagogia Renovada, aplica-se tanto ao movimento de educação nova propriamente dita, que inclui a criação das “escolas novas”, a disseminação da pedagogia ativa e dos métodos ativos, com o também a outras correntes que adotam certos princípios de renovação educacional, mas sem vínculo direto com a Escola Nova (LIBÂNEO, 1994).

Nesta perspectiva, pode-se citar: John Dewey (1859 – 1959) com sua Pedagogia Pragmática, bem como o Movimento dos Pioneiros da Escola Nova no Brasil que foi liderado por Anísio Teixeira. Esse movimento, no Brasil, desdobrou-se em várias correntes como a corrente vitalística, representada pelo pensamento de Montessori,

as Teorias Cognitivas, as Teorias Fenomenológicas e a Teoria Interacionista baseada na psicologia genética de Jean Piaget.

De acordo com Silva (2000), a denominada Educação Nova caracteriza-se pela valorização do ensino voltado à existência real, à vida e atividades humanas; do aluno como centro gravitacional do processo educativo; da infância como período de grande vitalidade e plasticidade; da iniciativa pessoal, da atividade livre, autônoma do aluno; da organização psicológica do processo ensino-aprendizagem; de uma reforma pedagógico-metodológica do ensino em detrimento dos conteúdos (“não-dirigismo”, “não-intervencionismo”); das atividades individualistas e diferenciadas; das funções atribuídas ao professor: acompanhamento da atividade do aluno; ação sobre o meio educacional com objetivo de prepará-lo para a ação pedagógica e organização meticulosa do material a ser manuseado pelo aluno; da “escola ativa”: meio vivo aberto à vida, cuja ação se baseia no princípio da necessidade; da continuidade e da transferência do conhecimento; da integração “educação-vida”, “escola-sociedade”; da educação como instrumento de mudança social.

O tecnicismo pedagógico, embora considerado com uma tendência pedagógica, inclui-se em certo sentido na Pedagogia Renovada. A tendência tecnicista surgiu nos EUA a partir da tentativa de inserir a escola no modelo de racionalização e produtividade típico do sistema capitalista. Utiliza procedimentos do Taylorismo e do Behaviorismo.

O Behaviorismo consiste na denominada Psicologia Objetiva iniciada por Watson e desenvolvida por Skinner, que se baseia exclusivamente nos dados observáveis do comportamento exterior, com exclusão dos dados da consciência. Por isto, o comportamento humano é explicado pelas relações entre estímulo e resposta, a partir dos fenômenos do reflexo condicionado e do condicionamento operante. O Taylorismo é um método científico de racionalização da produção que, por meio da supressão de gestos desnecessários e comportamentos supérfluos no interior do processo produtivo, visa ao aumento da produtividade e à economia de tempo.

Do Tecnicismo se originou a Didática Instrumental, interessada na racionalização do ensino, no uso de meios e técnicas mais eficazes (LIBÂNEO, 1994).

2.6.3 Educação Progressista

A Pedagogia Libertadora possui uma didática implícita na orientação do trabalho escolar porque, de alguma forma, o professor se coloca diante de uma classe com a tarefa de orientar a aprendizagem dos alunos. A atividade escolar é centrada na discussão de temas sociais e políticos. Pode-se, então, falar de um ensino centrado na realidade social a partir de uma didática que busca desenvolver o processo educativo como tarefa que ocorre no interior dos grupos sociais e, por isso, o professor é o coordenador ou animador das atividades que se organizam sempre pela ação conjunta dele e dos alunos.

Outra tendência que integra a Educação Progressista é a Pedagogia Crítico-Social dos Conteúdos que entende que a função social e política da escola é assegurar a difusão dos conhecimentos sistematizados a todos. O que importa é que os conhecimentos sistematizados sejam confrontados com as experiências socioculturais e a vida concreta dos alunos. Na perspectiva didática, o ensino consiste na mediação de objetivos-conteúdos-métodos que assegure o encontro formativo entre os alunos e os conteúdos escolares, que é fator decisivo da aprendizagem.

Segundo Libâneo (1994), a Pedagogia Crítico-Social busca uma síntese superadora de traços significativos da Educação Tradicional e da Educação Nova. Por isto, os conhecimentos teóricos e práticos da didática medeiam os vínculos entre o pedagógico e a docência; fazem a ligação entre o “para quê” (opções político-pedagógicas) e o “como” da ação educativa escolar (a prática docente).

A Educação Progressista, conforme Silva (2000), caracteriza-se pela valorização de conteúdos e modelos educativos atualizados, diretamente relacionados ao mundo do aluno e socialmente significativos (retomando o ponto básico da Educação Tradicional); das atitudes de participação ativa do educando, contanto que desenvolvidas de modo organizado e adequado (retomando o ponto básico da Educação Nova); do homem concreto; do presente como fonte de valores; do aluno enquanto sujeito enraizado sócio-histórica e politicamente no presente; da disciplina como conjunto de resultados educativos e do aluno auto-disciplinado; do jogo como meio de preparação para a vida do trabalho; do professor enquanto guia-orientador

do educando e do processo educativo; da escola - como agência difusora de conteúdos vivos, concretos, indissociáveis da realidade social e como espaço específico em que se dará a apropriação/desapropriação/reapropriação do saber; do social e do coletivo sobre o individual; de uma relação “educação-sociedade” crítica porque situada e contextualizada politicamente; da educação integrada ao processo sócio-político-econômico global; do trabalho humano como o núcleo gerador de todos os valores da coletividade.

Enfim, Silva (2000) afirma que “esta visão dialética do homem, do real, da história, da educação e da atividade axiológica, traz, implicitamente, em seu bojo, o caráter e o ímpeto da transformação. Essa é a tônica primordial da proposta educativa progressista”.

Portanto, como se pode constatar, a realidade educacional brasileira se faz através da operacionalização simultânea e concomitante dos pressupostos emanados das tendências pedagógicas descritas anteriormente, ou seja, a tradicional, a nova e a progressista. Essa vivência pluralista e híbrida explica a complexidade do panorama educacional brasileiro deste início de século. Isso alerta para a necessidade da cuidadosa análise da educação, o possibilitará uma atuação educacional mais construtiva e sem radicalismos. Essa atitude é necessária para que se possa enfrentar, com maior determinação e eficiência, os desafios educacionais do Brasil.

2.7 As Propostas Pedagógicas para o Século XXI

A partir das grandes contestações ocorridas principalmente na Europa, em especial, na França, na segunda metade do século XX, a Unesco constituiu uma comissão para diagnosticar as necessidades no cenário de incertezas e hesitações que caracterizava o final do século XX e identificar as tendências existentes para o século XXI.

O Relatório Jacques Delors é o resultado deste trabalho e aponta os pilares básicos sobre os quais deve ser edificada a educação para o século XXI.

2.7.1 Os Quatro Pilares da Educação

O Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre a Educação para o Século XXI recomenda que a educação deve transmitir, de forma maciça e cada vez mais eficaz, saberes e saber-fazer evolutivos, adaptados à civilização cognitiva, pois são as bases de competências do futuro. De algum modo, cabe à educação oferecer os mapas de um mundo complexo e constantemente agitado e, ao mesmo tempo, ser a bússola que permita navegar através dele.

Nesta visão prospectiva, uma resposta exclusivamente quantitativa não é possível e nem mesmo adequada. Para responder ao conjunto de suas missões, a educação deve organizar-se em torno de quatro aprendizagens fundamentais que, ao longo da vida, serão, de algum modo, para cada indivíduo, os pilares do conhecimento: aprender a conhecer; aprender a fazer, aprender a viver juntos e aprender a ser.

Delors et al (2001) recomendam que cada um dos “quatro pilares do conhecimento” deve ser objeto de atenção igual por parte do ensino estruturado. Veja-se cada um deles:

- *Aprender a Conhecer* – ou seja, adquirir os instrumentos da compreensão. Visa não tanto à aquisição de um repertório de saberes codificados, mas, antes, o domínio dos próprios instrumentos do conhecimento. Pode ser considerado como um meio porque se pretende que cada um aprenda a compreender o mundo que o rodeia e como uma finalidade porque seu fundamento é o prazer de compreender, de conhecer, de descobrir. O Relatório enfatiza que, como o conhecimento é múltiplo e evolui infinitamente, torna-se inútil tentar conhecer tudo e, depois do ensino básico, a omnidisciplinaridade é um engodo. Contudo, a especialização não deve excluir a cultura geral. Deve-se, do princípio ao fim do ensino, cultivar, simultaneamente, estas duas tendências.

- *Aprender a Fazer* – para poder agir sobre o meio envolvente. Esta segunda aprendizagem está mais ligada à questão da formação profissional. Delors et al (2001) explicam que aprender a fazer não pode continuar a ter o significado simples de preparar alguém para uma tarefa material bem determinada. As aprendizagens devem evoluir e não podem ser mais consideradas como simples práticas de

transmissão. Da noção de qualificação, evolui-se para a noção de competência, porque o progresso técnico modifica as qualificações exigidas pelos novos processos de produção. Assim, a competência se apresenta como uma espécie de coquetel individual, combinando a qualificação adquirida pela formação técnica e profissional, o comportamento social, a aptidão para o trabalho em equipe, a capacidade de iniciativa, o gosto pelo risco. Por isto, qualidades como capacidade de comunicar, de trabalhar com os outros, de gerir e de resolver conflitos tornam-se cada vez mais importantes em função da desmaterialização do trabalho e a importância dos serviços entre as atividades assalariadas.

- *Aprender a viver juntos, aprender a viver com os outros* – a fim de participar e cooperar com os outros em todas as atividades humanas. A história humana sempre foi conflituosa e a educação não pôde até hoje fazer grande coisa para modificar esta situação. O Relatório explicita que a questão é: “Poderemos conceber uma educação capaz de evitar os conflitos, ou de resolver, de maneira prática, desenvolvendo o conhecimento dos outros, das suas culturas, da sua espiritualidade?” Para respondê-la, a educação deve utilizar duas vias complementares: a descoberta progressiva do outro e a participação em projetos comuns.

A descoberta do outro se faz quando a educação, ao transmitir conhecimentos sobre a diversidade da espécie humana, levar à tomada de consciência das semelhanças e da interdependência entre todos os seres humanos do planeta. É importante considerar que a descoberta do outro passa, necessariamente, pela descoberta de si mesmo, e a educação, seja ela dada pela família, pela comunidade ou pela escola, deve antes ajudar a todas as pessoas a descobrirem-se a si mesmas.

- *Aprender a Ser* – é a essência que integra os três pilares precedentes, ou seja, a educação deve contribuir para o desenvolvimento total da pessoa – espírito e corpo, inteligência, sensibilidade, sentido estético, responsabilidade pessoal, espiritualidade. Todo ser humano deve ser preparado, em especial, pela educação que recebe na juventude, para elaborar pensamentos autônomos e críticos e para formular os seus próprios juízos de valor, de modo a poder decidir, por si mesmo, como agir nas diferentes circunstâncias da vida.

Delors et al (2001) chamam a atenção para o fato do desenvolvimento do ser humano se desenrolar desde o nascimento até a morte, e se constituir em um

processo dialético, que se inicia pelo conhecimento de si mesmo para se abrir, em seguida, à relação com o outro.

2.7.2 Os Sete Saberes Necessários à Educação do Futuro

Inicia-se o novo milênio com a necessidade de aprender-se com as lições da história passada para se descortinar novos saberes, para se evitar os erros do passado e preencher-se os buracos negros existentes. Morin (2000) sugere sete saberes fundamentais com os quais toda a cultura e toda a sociedade deveria trabalhar, segundo suas especificidades, para a construção de um mundo mais harmônico e interativo. Estes saberes são:

2.7.2.1 As Cegueiras do Conhecimento: o Erro e a Ilusão

O homem, ao tentar conhecer e explicar a realidade, em função de suas características cognitivas, é capaz de cometer erros mentais e intelectuais. Por isso, a racionalidade deve ser aberta para dialogar com o real, exercendo não só a crítica mas a autocrítica. A educação para o futuro deve se fundar em um princípio de incerteza racional, evidenciando que os paradigmas, que podem ser definidos com a promoção/seleção dos conceitos mestres da inteligibilidade, podem, ao mesmo tempo, elucidar e cegar, relevar e ocultar. Deve necessariamente destacar as grandes interrogações sobre as possibilidades de conhecer e deve armar cada um para o combate vital para a lucidez.

2.7.2.2 Os Princípios do Conhecimento Pertinente

A evolução cognitiva não caminha para o estabelecimento de conhecimentos cada vez mais abstratos, mas, ao contrário, para a sua contextualização. A complexidade é a união entre a unidade e a multiplicidade. O global é mais que o contexto, é o conjunto das diversas partes ligadas a ele de modo inter-retroativo ou organizacional. Por isto, para Morin (2000), a educação deve favorecer a aptidão natural da mente em formular e resolver problemas essenciais e, de forma correlata, estimular o uso da inteligência geral. É condenável a hiperespecialização que se fecha em si mesmo sem permitir sua integração na problemática global. Isto não significa abandonar a análise pela síntese, mas conjugá-las.

2.7.2.3 A Condição Humana

Conhecer o humano é situá-lo no universo: Quem somos? Onde estamos? De onde viemos? Para onde vamos?

Ao se responder a essas interrogações, percebe-se que somos, ao mesmo tempo, seres cósmicos e terrestres. Como seres vivos deste Planeta, depende-se vitalmente da biosfera terrestre; deve-se reconhecer a identidade terrena, física e biológica. O ser humano é, ao mesmo tempo, enraizado e desenraizado e a educação do futuro deverá considerar o ensino primeiro e universal, centrado na condição humana. A condição humana é fundamental para destacar, através da educação, a característica da hominização porque mostra como a animalidade e a humanidade constituem, juntas, a condição humana.

Existe aqui um círculo a que se pode denominar indivíduo/sociedade/espécie, onde os indivíduos são produtores do processo de reprodução da espécie humana. Este processo de reprodução só pode ser, ele próprio, realizado por dois indivíduos.

A educação deverá destacar o princípio de unidade/diversidade em todas as esferas porque a cultura existe apenas por meio das culturas e o ser humano é, ao mesmo tempo, singular e múltiplo (traz em si o cosmos, mas também ele próprio constitui um cosmos).

2.7.2.4 A Identidade Terrena

Os humanos partilham um destino comum, contudo, o planeta não é um sistema global, mas um turbilhão em movimento, desprovido de centro organizador. Surge, aí, a noção do pensamento policêntrico e a educação para este pensamento deve trabalhar na era planetária para a identidade e a consciência terrenas.

Essa era planetária ou planetarização concretizou-se pela chegada da civilização europeia aos continentes, o que se iniciou no século XV. No século XX, a planetarização provocou a globalização. Nessa perspectiva, a globalização criou um circuito planetário de conforto, criando, também, um circuito planetário de miséria.

Na visão de Morin (2000), se a modernidade é definida como fé incondicional no progresso, na tecnologia, na ciência e no desenvolvimento econômico, esta modernidade está morta. No seu entender, a esperança do homem está na cidadania terrestre que, pela união dialógica de cérebro/mente, possui recursos criativos e universais.

Para a afirmação da cidadania terrestre, as contribuições das contracorrentes são fundamentais, bem como a necessidade de volta às raízes que possibilita a identidade humana da Terra-Pátria. A verdadeira transformação aconteceria através da intertransformação de todos que operacionalizaria uma transformação global, que retroagiria sobre as transformações individuais.

O princípio de Terra-Pátria é a exigência racional básica para um mundo encolhido e interdependente. Aprender a estar aqui no planeta significa aprender a viver, aprender a comunicar e aprender a comungar. Isto é possível se os homens se impregnarem e considerarem suas culturas singulares. Simultaneamente, precisa-se inscrever em cada pessoa a consciência antropológica, a consciência ecológica, a consciência cívica terrena e a consciência espiritual da condição humana que possibilitaria a crítica e a compreensão mútua das pessoas.

O resultado disso é o aparecimento da Simbiosofia definida como a sabedoria de viver junto numa dialógica complementar oriente e ocidente, norte e sul. Então, se instalaria a unidade, a mestiçagem e a diversidade que se contraporiam à homogeneização e ao fechamento. Desta forma, acolher-se-ia o imperativo antropológico de salvar a unidade e a diversidade humanas.

O objetivo fundamental de toda a educação seria civilizar e socializar a terra, transformar a espécie humana em verdadeira humanidade, aspirar não apenas ao

progresso, mas à sobrevivência da humanidade, ou seja, ensinar a ética da compreensão planetária.

2.7.2.5 O Enfrentamento das Incertezas

O século XX descobriu a imprevisibilidade ao tomar consciência da incerteza histórica, decorrente da destruição do mito do progresso. A história humana é um complexo de ordem, desordem e organização. Há sempre duas faces opostas: civilização/barbárie; criação/destruição; gênese/morte.

Por isso, a educação do futuro deve-se voltar para as incertezas ligadas, principalmente, ao conhecimento, pois o próprio conhecimento é uma aventura incerta que comporta em si mesmo e, permanentemente, o risco da ilusão e do erro.

A educação deve considerar o problema da dialógica entre fins e meios. Deve-se esperar o inesperado e trabalhar pelo improvável, lembrando sempre que a renúncia ao melhor dos mundos não é a renúncia a um mundo melhor, conforme destaca Morin (2000).

2.7.2.6 A Compreensão Humana

O problema da compreensão humana se coloca agora em dois pólos: o pólo planetário que é o da compreensão entre os humanos e o pólo individual que é o das relações particulares entre os próximos.

A compreensão intelectual passa pela inteligibilidade e pela explicação, enquanto a compreensão intersubjetiva passa pelo conhecimento de sujeito a sujeito e inclui um processo de empatia.

Existem obstáculos entre as duas formas de compreensão, como a indiferença, o egocentrismo, o etnocentrismo, o sociocentrismo, o espírito redutor. No entanto, há também fatores que favorecem essa compreensão, como o bem-pensar e a introspecção.

A finalidade da educação do futuro é educar para a compreensão que é a arte de viver. Isso demanda compreender de forma desinteressada e ensinar a compreensão entre as pessoas como condição e garantia da solidariedade intelectual e moral da humanidade.

A compreensão entre as sociedades supõe sociedades democráticas abertas. Por isso, a tarefa da educação é a reforma planetária das mentalidades em todos os níveis educativos e em todas as idades.

2.7.2.7 A Ética do Gênero Humano

A ética humana é uma cadeia de três elementos: indivíduo, sociedade e espécie. É daí que surge a consciência e o espírito humano. É a antro-po-ética.

A antro-po-ética instrui o homem a assumir a missão antropológica do milênio, que será trabalhar para a humanização da humanidade; efetuar a pilotagem do planeta, ou seja, obedecer a vida, e guiar a vida; alcançar a unidade planetária na diversidade; respeitar no outro, ao mesmo tempo, a diferença e a identidade quanto a si mesmo; desenvolver a ética da compreensão; ensinar a ética do gênero humano.

Nesse sentido, a antro-po-ética é a esperança na completude da humanidade que engloba consciência cidadã e planetária, aspiração e vontade, mas também aposta no incerto. É ainda consciência individual, além da individualidade.

Ela inclui a dialógica democrática que une de forma complementar termos antagônicos como: liberdade/igualdade; fraternidade/antagonismos ideológicos e sociais. Apesar de suas limitações, o processo democrático é o que deve ser ensinado, porquanto fundamenta-se no controle do poder pelos controlados e dá aos cidadãos que produzem a democracia as condições de produzir os próprios cidadãos.

A escola deve ser um local de aprendizagem, do debate bem argumentado, das regras necessárias, da discussão, da tomada de consciência das necessidades e dos procedimentos de compreensão do pensamento do outro, da escuta e do respeito às vozes minoritárias e marginalizadas.

A finalidade primordial da educação, para o século XXI, é de gerar a consciência comum e a solidariedade planetária do gênero humano. A humanidade deixou de se constituir como conceito sem raízes. Ela está enraizada em uma Pátria, a Terra e a Terra é uma Pátria em perigo. Por isso a busca da hominização na humanização, pelo acesso à cidadania terrena, é hoje a grande meta de uma comunidade planetária organizada.

Explicitados os quatro pilares e os sete saberes para a educação do século XXI, constata-se que o conhecimento das características da modernidade e as nuances que delineiam o surgimento da pós-modernidade, colocam a importância da educação no sentido de ser ela a responsável, pelas experiências positivas e negativas, vividas e a serem vivenciadas pelos homens, nesse momento histórico de peculiar importância para a evolução solidária da humanidade.

As reflexões construídas indicam que é imperativo para a sobrevivência do homem, a necessidade que a humanidade possui de se tornar mais fraterna, mais lúcida, mais tolerante, enfim, mais sábia.

As inovadoras possibilidades, originárias dos avanços da tecnologia, funcionarão como facilitadoras e viabilizadoras, capazes de possibilitar o alcance desse novo patamar e dessa nova utopia, que é imposta à humanidade e ao mundo como condição básica de sua própria sobrevivência.

2.8 Conclusão

Desde os anos 50 se convencionou encerrar o período do Modernismo (1900-1950) e se fala em Pós-Modernismo.

Pode-se listar as características reveladoras da pós-modernidade: a invasão da tecnologia eletrônica, da automação e da informação; a perda de identidade dos indivíduos, gerando a desintegração; a crise dos paradigmas, ou seja, a falta de referenciais (GADOTTI, 1999)

O Pós-Modernismo surge como uma crítica à modernidade, por causa da desilusão causada por uma racionalização que acabou por levar o homem moderno

à tragédia das guerras e da desumanização. O sistema é negado com o objetivo de se afirmar o indivíduo, o diferente e o atípico.

A educação pós-moderna se baseia no multiculturalismo (movimento social carregado de ambigüidades) que, ao pretender transformar a educação atual, defende uma educação para todos que respeite a diversidade, as minorias étnicas, a pluralidade de doutrinas, os direitos humanos, ampliando o horizonte de conhecimentos e de visões do mundo. Enfoca o conhecimento numa visão prospectiva. Por isto, trabalha mais com significado do que com o conteúdo, mais com a subjetividade e a pluralidade do que com a igualdade e a unidade. Trabalha, ainda, a noção de poder local, de pequenos grupos, valorizando o imediato, o afetivo, a relação, a intensidade, o envolvimento, a solidariedade, a autogestão.

É nessa perspectiva da educação pós-moderna que podemos situar o pensamento pedagógico de Jacques Delors e Edgar Morin que pretendem enfrentar o desafio e manter o equilíbrio entre a cultura local, regional, própria de um grupo social ou minoria étnica, e a cultura universal, patrimônio da humanidade.

Para que isso possa se viabilizar, é fundamental que a escola seja autônoma e plural. Ela necessita, para dar conta desta tarefa, aliar-se a outras instituições a fim de concretizar, de fato, uma perspectiva intercultural de educação que deve também considerar o imperativo da tecnologia eletrônica, da automação e da informação, bem como e, ainda, a ótica mercadológica que a globalização, definitivamente instalou, nas instituições educacionais.

É a perplexidade a variável constante desse início de milênio. Daí que a escola enfrenta o desafio de preparar para o imprevisível, instrumentalizar para uma vivência complexa e às vezes até conflitiva.

Nessa perspectiva, a contribuição da educação formal há que transcender os parâmetros rígidos da escola legalmente institucionalizada, até mesmo a sua própria delimitação geográfica, utilizando estratégias tecnológicas que possibilitem uma resposta positiva e construtiva aos desafios propostos pela realidade imponderável e desafiadora do século XXI. Sob esta ótica é que a moderna tecnologia, ao ensinar mecanismos efetivos de educação a distância, coloca-se como uma alternativa a ser trabalhada para responder a tantos e tão complexos desafios educacionais.

3 MARKETING EDUCACIONAL

3.1 Introdução

A razão fundamental do interesse das entidades educacionais pelo marketing é a diminuição da demanda dos jovens que buscam realizar seus cursos (fundamental e médio) nas instituições particulares de ensino. Nas três últimas décadas, o sistema educacional brasileiro experimentou uma expansão quantitativa significativa, especificamente no ensino de 1º grau, de acordo com a idéia defendida pela L.D.B em vigor à época (Lei 5.692/71). Essa expansão se intensifica e se concretiza no final da década de 80 e nos anos 90 em função da universalização do ensino fundamental exigida pela Constituição de 1988 que determinou que a educação se constituiria, a partir daquela data, em direito subjetivo do cidadão.

Com isso, os sistemas públicos de ensino não somente viabilizaram esta determinação como também buscaram a expansão do ensino médio (agora sob a vigência da Lei 9394/96). O objetivo enunciado na L.D.B., aprovada em dezembro de 1996, é reforçado pelo *Plano Decenal de Educação Para Todos* – 1993/2003 - proposto pelo Ministério da Educação (a partir dos compromissos assinados na *Semana Nacional de Educação Para Todos*, realizada em Brasília no período de 10 a 14 de maio de 1993).

Essa iniciativa foi reforçada pela *Declaração de Nova Delhi*, aprovada em 16 de dezembro de 1993, e concretizou uma efetiva expansão quantitativa da Educação Básica.

Neste contexto e, tendo em vista que, na nova L.D.B a educação básica engloba não só o ensino fundamental (1ª à 8ª série), mas também o ensino médio, esse segmento educacional passa a receber uma atenção especial, do poder público, no sentido de aumentar o número de vagas e, se possível, universalizar o acesso a ele.

Essa iniciativa, associada à crise econômico-financeira vivida pela sociedade brasileira, desde os anos 80, resultou numa sistemática e substancial redução da clientela do ensino médio na rede particular de ensino.

Esse fenômeno é retratado, numa perspectiva histórica, na tabela nº 1 abaixo, que demonstra, no período de 1960 a 1997, a matrícula inicial do ensino fundamental, considerando a dependência administrativa da instituição educacional.

**Tabela nº 1: Ensino Fundamental – Matrículas Iniciais e
Distribuição por Dependência Administrativa e Localização
Brasil – 1960-1997**

Ano	Total	Dependência Administrativa			
		Público		Privado	
		Número	%	Número	%
1960	8.368.285	-	-	-	-
1965	11.568.503	9.623.445	83,2	1.945.058	16,8
1970	15.894.627	13.555.945	86,4	2.338.682	13,6
1975	19.549.249	17.027.150	87,1	2.522.099	12,9
1980	22.598.254	19.700.180	87,2	2.898.074	12,8
1985	24.769.736	21.780.470	87,9	2.989.266	12,1
1991	29.203.724	25.585.712	87,6	3.618.012	12,4
1994	32.046.420	28.501.846	88,9	3.544.574	11,1
1995	32.668.738	28.870.159	88,4	3.798.579	11,6
1996	33.131.270	29.423.373	88,8	3.707.897	11,2
1997*	33.722.787	29.950.583	88,8	3.772.204	11,2

* Dados Estimados: Utilizou-se a mesma distribuição por Dependência Administrativa de 1996

Fonte: MEC/INEP/SEEC – Evolução da educação Básica no Brasil: 1991-1997

Na tabela 1, verifica-se que, ao longo da série histórica apresentada, apesar de em números absolutos, o contingente de matrícula no ensino fundamental da rede particular de ensino ter crescido 1.945.058 matrículas em 1960 para 3.772.204 em 1997, em termos percentuais houve uma redução nesse período de 5,6% dessas matrículas.

Com relação ao ensino médio, a tabela nº 2 retrata, também, numa perspectiva histórica, esse mesmo fenômeno no período de 1994 a 1999.

Tabela Nº 2 Ensino médio – Matrícula Inicial por Dependência Administrativa - Brasil – 1994/99

Ano	Matrícula por Dependência Administrativa								
	Total	Federal	%	Estadual	%	Municipal	%	Particular	%
1994 ⁽¹⁾	4.936.211	106.428	2,2	3.528.471	71,5	270.973	5,5	1.030.339	20,9
1995 ⁽¹⁾	5.374.831	113.524	2,2	3.808.326	70,9	288.708	5,4	1.164.273	21,7
1996	5.739.077	113.091	2,0	4.137.324	72,1	312.143	5,4	1.176.519	20,5
1997	6.405.057	131.278	2,0	4.644.671	72,5	362.043	5,7	1.267.065	19,8
1998	6.968.531	122.927	1,8	5.301.475	76,1	317.488	4,6	1.226.641	17,6
1999 ⁽²⁾	7.767.091	120.845	1,6	6.138.357	79,0	283.711	3,7	1.224.178	15,8
Tx. Cresc. 94/99	57,3%	13,5%		74,0%		4,7%		18,8%	

Fonte: INEP/MEC – Indicadores da Educação no Brasil

Observa-se, pela análise da tabela 2, que, entre os anos de 1994 a 1997, a matrícula de alunos no ensino médio da rede particular de ensino aumentou em números absolutos. Isso não significou, contudo, um aumento em termos percentuais. Ao contrário, indicou uma tendência constante de queda na matrícula nesse nível de ensino. Esse fato acentuou-se a partir de 1996 como está evidenciado pela tabela nº 2

Por isto, neste capítulo, discutem-se as diversas estratégias e metodologias de marketing que as instituições privadas vêm utilizando, atualmente, objetivando reter os alunos matriculados e, se possível, aumentar o número de matrículas nos cursos que oferecem à sua respectiva comunidade.

Atender às necessidades e os desejos dos estudantes é uma tarefa trabalhosa, porque seus interesses podem não ser apenas o diploma, mas, principalmente, o domínio de informações e habilidades que os tornem competentes. Nesse sentido, a instituição educacional deve focar as necessidades e preferências dos alunos e, ao mesmo tempo, preservar sua reputação acadêmica e seus compromissos educacionais.

Para ser bem-sucedida, a instituição educacional deve ter um relacionamento eficaz com os seus diversos públicos e dar-lhes total satisfação. Oferecendo satisfações, ou seja, bens, serviços ou benefícios, receberá em troca, recursos necessários para a sua manutenção. É o método de sobrevivência através da troca.

Por isto é importante fazer uma análise do que a outra parte deseja e o que a instituição pode oferecer.

3.2 Educação e Marketing

Segundo Kotler e Fox (1994, p.24):

Marketing é análise, planejamento, implementação e controle de programas cuidadosamente formulados para causar trocas voluntárias de valores com mercado-alvo e alcançar objetivos institucionais. Marketing envolve programar as ofertas das instituições para atender as necessidades e aos desejos dos mercados-alvo, usando preço, comunicação e distribuição eficazes para informar, motivar e atender a esses mercados.

A partir dessa definição e baseado no pensamento desses autores, pode-se elencar os fatores que devem ser enfatizados quando se pensa em marketing na perspectiva da sua aplicabilidade à área educacional. Esses fatores são: a importância do marketing na ajuda aos administradores escolares no sentido de resolver problemas de sua prática cotidiana; a eficácia de uma ação de marketing depende de ações e programas cuidadosamente formulados; as ações de marketing objetivam possibilitar trocas voluntárias de valores; o trabalho de marketing implica na seleção dos mercados-alvo, considerando, para isso, o potencial do mercado e a missão institucional da escola; as ações de marketing ajudam as instituições a prosperar na medida em que elas atendem com eficácia seus mercados potenciais. O marketing deve considerar as necessidades e os desejos do mercado-alvo: a necessidade da utilização de várias ferramentas do composto de marketing (projeto de programa, formulação de preço, comunicação e distribuição), que pressupõem a compreensão dos fatores determinantes no comportamento do cliente.

Kotler e Fox (1994, p.28) destacam:

Uma orientação societal de marketing representa que “a principal tarefa da instituição é determinar as necessidades, desejos e interesses de seus consumidores e adaptar-se para entregar satisfações que preservam ou enriqueçam o bem estar e interesses a longo prazo desses consumidores e da sociedade.

Em consequência, os autores alertam para o fato de que as instituições educacionais, freqüentemente, em virtude de suas tradições e cultura institucional, acabam por apresentar preocupações com a orientação de produto, com orientação

de produção (eficiência) ou com orientação de venda (programas atuais da instituição).

Para melhor compreensão destes aspectos, pode-se explicitar que a orientação significa o que a escola entende como a sua principal tarefa, ou seja, oferecer programas (cursos), que acreditam serem adequados para seus clientes, sem, entretanto, ouvi-los a respeito; a orientação de produção significa a convicção de que a escola possui que a sua principal tarefa é produzir e distribuir seus programas e serviços da forma mais eficiente sem, contudo, atentar para as necessidades e desejos manifestados por seus alunos; a orientação de venda significa que a escola vê, como sua tarefa principal, estimular o interesse de consumidores potenciais de seus programas e serviços. Essas orientações têm-se mostrado ineficazes quando não são considerados os problemas básicos do contexto escolar.

Sintetizando, Kotler e Fox (1994, p.29-30) afirmam que “para implantar uma orientação de marketing (ou de marketing social), um administrador deve diferenciar claramente a orientação de marketing daquelas que enfatizam apenas parte da tarefa, ou seja, produção, produto e venda.”

3.3 Segmentação de Mercado, Seleção de Mercado Alvo e Posicionamento

Para Kotler e Armstrong (1991), o processo de administração de marketing pode ser seqüenciado da seguinte forma: analisar as oportunidade de marketing; selecionar os mercados-alvo; desenvolver o *mix* de marketing; gerenciar o esforço de marketing.

Considerando a perspectiva do marketing educacional e a especificidade de sua clientela, a instituição educacional necessita estudar o mercado e escolher os segmentos nos quais quer e pode servir com lucro melhor do que seus concorrentes. Segmentação de mercado nas palavras de Kotler e Armstrong, seria o processo de classificar os consumidores em grupos com diferentes necessidades, características ou comportamentos.

Dentre as bases de segmentação do mercado consumidor, destacam-se as geográficas, demográficas e socioeconômicas, psicográficas e comportamentais. Apesar de não haver uma padronização para a segmentação do mercado, para as

instituições educacionais, a segmentação mais útil seria a que apresentasse as possibilidades de ser mensuráveis, acessíveis, substanciais e duráveis, conforme Kotler e Fox (1994).

A segmentação de mercado indica para a instituição educacional suas possibilidades de mercado. A partir daí, é possível a escolha das estratégias de cobertura de mercado que, segundo Kotler e Fox (1994) são: *marketing não-diferenciado*, quando a instituição apresenta um composto de marketing para atrair o maior número possível de consumidores; *marketing diferenciado*, quando a instituição oferta um composto de marketing para cada segmento identificado e o *marketing concentrado*, quando a instituição seleciona um segmento para atender especificamente.

Ries e Trout (1993), ao discutirem as questões das freqüentes dificuldades da propaganda para influenciar as pessoas, esboçam uma perspectiva evolutiva do posicionamento em um mercado cada vez mais competitivo e condicionado pela inovação tecnológica. Destacam as seguintes etapas:

- *Era do Produto*: ocorreu na década de 50, quando a propaganda concentrava suas atenções nas características do produto e nos benefícios que ele traria para o consumidor. Sua essência consistia em reforçar e aumentar a posição ocupada pelo produto na mente do consumidor.

- *Era da Imagem*: aconteceu nas décadas de 60 e 70, quando se descobriu que a imagem ou reputação de um produto, na mente do cliente, era mais importante para a sua venda do que suas características específicas.

- *Era do Posicionamento*: surgiu na década de 80 quando se constata que, para ter sucesso em uma sociedade supercomunicativa, a empresa terá que criar uma posição na mente de seu cliente potencial. Neste sentido, desbancar a concorrência passa a ser um objetivo estratégico.

Kotler (1993) introduz mais uma etapa que se denomina “A estratégia do Clube Exclusivo” que acontece quando a posição número um, em relação a algum atributo de valor, não pode ser alcançada. Neste caso, a (organização) líder de mercado não se interessa por esse conceito. A implicação decorrente disso é que as empresas contidas no clube se consideram as melhores.

Gouvêa (1991) endossa o ponto de vista enunciado anteriormente, quando defende que, com o posicionamento, procura-se o entendimento de como o produto

localiza-se frente a seus concorrentes, aos olhos dos clientes e, a partir daí, conseguir torná-lo mais desejável se a posição conquistada não for satisfatória. Destaca, ainda, que o posicionamento é um instrumento estratégico, cuja aplicação extrapola o campo restrito da propaganda, um dos elementos do composto de marketing (produto, propaganda, preço e ponto de distribuição).

Toledo e Henzo (1991) sintetizam o processo evolutivo do posicionamento, ao destacar a idéia do posicionamento como uma ferramenta de apoio à comunicação; a idéia do posicionamento identificando-se com o marketing estratégico; a compreensão do posicionamento estratégico compreendendo duas subdivisões: posicionamento de mercado e posicionamento psicológico.

Mckenna (1992) defende o posicionamento dinâmico, em oposição ao posicionamento tradicional, sob uma perspectiva tridimensional, como se enuncia a seguir: Posicionamento de Produto – ocorre quando a empresa decide como deseja colocar seu produto no mercado. Posicionamento no Mercado – acontece quando o objetivo da empresa é a obtenção, para seu produto, do reconhecimento do mercado, em termos de credibilidade do consumidor. Posicionamento da Empresa – ocorre quando as empresas se posicionam a si próprias, numa etapa inicial do processo, em decorrência do sucesso financeiro.

Trout e Rivkin (1996) recomendam o reposicionamento constante, na medida em que defendem que o consumidor deve ser ouvido constantemente porque suas atitudes podem-se modificar, a tecnologia pode tornar obsoletos produtos existentes, ou, ainda, os produtos podem se desviar da percepção cultivada durante muito tempo pelo consumidor.

Cravens (1994) destaca três modalidades do conceito de posicionamento: conceito funcional (aplicado aos produtos na solução de problemas de consumo atinentes às necessidades pessoais básicas externas); conceito simbólico (atrelado às exigências gerais – internas dos consumidores) e conceito experimental (utilizado para posicionar os produtos proporcionadores de prazer sensorial, variedade e/ou simulação cognitiva).

Kotler (1993) lembra que, em virtude de sua complexidade, o composto de marketing de uma empresa depende de seu posicionamento. Por isso os erros como subposicionamento, superposicionamento, posicionamento confuso e posicionamento duvidoso devem ser evitados.

Todo produto, serviço, empresa ou instituição possui características físicas como cor, tamanho, cheiro, potência, peso etc. e características subjetivas, como reputação, confiabilidade, marca, valor etc. Essas características de cada produto e/ou organização influem na decisão de compra do consumidor. O posicionamento, então, é o ato de desenvolver uma dessas características da empresa ou do produto na mente do consumidor, diferenciando-a dos concorrentes. Através da definição de um posicionamento competitivo, o cliente terá condições de ponderar sobre as vantagens em se comprar um produto específico, preferindo-o ao concorrente.

Sabendo-se que o posicionamento se relaciona com a idéia que o consumidor tem do produto e não com o produto em si, é importante se destacar alguns fatos relacionados a ele, na hora de decidir, sobre qual atributo promover, tais como: as características que os clientes valorizam em um tipo de mercado específico; a percepção que o cliente tem dos concorrentes em relação a um determinado atributo; a posição mais vantajosa para uma empresa, levando-se em consideração os clientes e os concorrentes que adquirem aquele posicionamento.

Martins (2000, p.157) conceitua como posicionamento estratégico:

A arte de configurar a imagem da empresa e os benefícios oferecidos pelo produto para agradar cada segmento de mercado, de tal maneira que os clientes potenciais possam entender e apreciar aquilo que a empresa tem a oferecer a mais ou melhor que a concorrência.

Kotler (1998) enfatiza que, ao se posicionar, uma empresa tem que tomar algumas decisões estratégicas, tais como: melhorar sua posição em relação à concorrência; buscar uma posição não ocupada, quando a empresa decide atuar em uma área não trabalhada pelo concorrentes que seja valorizada por um grande número de pessoas (os nichos de mercado); depor ou reposicionar o concorrente. Independente da estratégia adotada pela empresa, o processo de posicionamento passa por três etapas necessárias para o desenvolvimento do plano de marketing: - identificar as características e os atributos dos produtos que serão promovidos; selecionar as características realmente importantes, levando-se em consideração o que já foi listado anteriormente; comunicar ao mercado-alvo esta diferença.

- *A diferenciação, ou vantagem diferencial*, segundo Kotler (1998, p.251), é “o ato de desenvolver um conjunto de diferenças significativas para distinguir a oferta

da empresa das ofertas das concorrentes.” Ela pode acontecer através das cinco dimensões: produto, serviço, pessoas, canal e imagem.

- *Diferenciação de produtos*: existem produtos com alta capacidade de diferenciação (automóveis, edifícios comerciais e imóveis). Para esses produtos, principalmente, as diferenciações podem acontecer nas suas características (aspectos que complementam a função básica do produto), no seu desempenho (níveis pelos quais as características básicas do produto operam), na sua conformidade (grau pelo qual todas as unidades produzidas são idênticas e atendem às especificações-alvo prometidas), na sua durabilidade (tempo de duração previsto para o produto sob condições naturais e intensas), na sua confiabilidade (medida de probabilidade de que um produto não apresentará defeitos dentro de um período de tempo específico), na sua facilidade de conserto (medida que apresenta a rapidez e a atenção de um fabricante em relação a eventuais defeitos ou mau funcionamento de um produto), no seu estilo (descrição de como o comprador vê e sente o produto) e design (totalidade de características que afetam a aparência e funções de um produto em termos de exigências dos consumidores).

- *Diferenciação de serviços*: as empresas também podem usar essa diferenciação para complementar a diferenciação de produtos ou até mesmo para encobrir um produto de difícil diferenciação. Os principais diferenciadores de serviços são: facilidade de pedido (a empresa possibilita ao cliente outras formas de fazer a compra, principalmente utilizando a internet); entrega (refere-se à rapidez, precisão e cuidados no processo de transporte e entrega); instalação (espera-se um bom serviço no ato de instalação do produto para colocá-lo em perfeito funcionamento); treinamento do consumidor (treinam-se as pessoas que utilizarão o produto para um uso adequado e seguro); serviços de consultoria ao consumidor (empresa oferece dados, sistemas de informação ou orientações ao consumidor, gratuitamente ou por um preço); manutenção e conserto (refere-se ao atendimento pós-compra prestado aos consumidores).

- *Diferenciação através de pessoas*: as empresas contratam funcionários mais qualificados que os concorrentes, ou promovem treinamento para atingir esse objetivo.

- *Diferenciação através de canal*: uma empresa pode-se distinguir da concorrência através da eficiência e alcance dos revendedores.

- *Diferenciação através de imagem*: nesse caso, trabalha-se com a imagem da marca nas mentes dos consumidores. Uma marca adquire uma determinada imagem e se diferencia da concorrência, podendo, inclusive, oferecer status ao consumidor por aquela imagem.

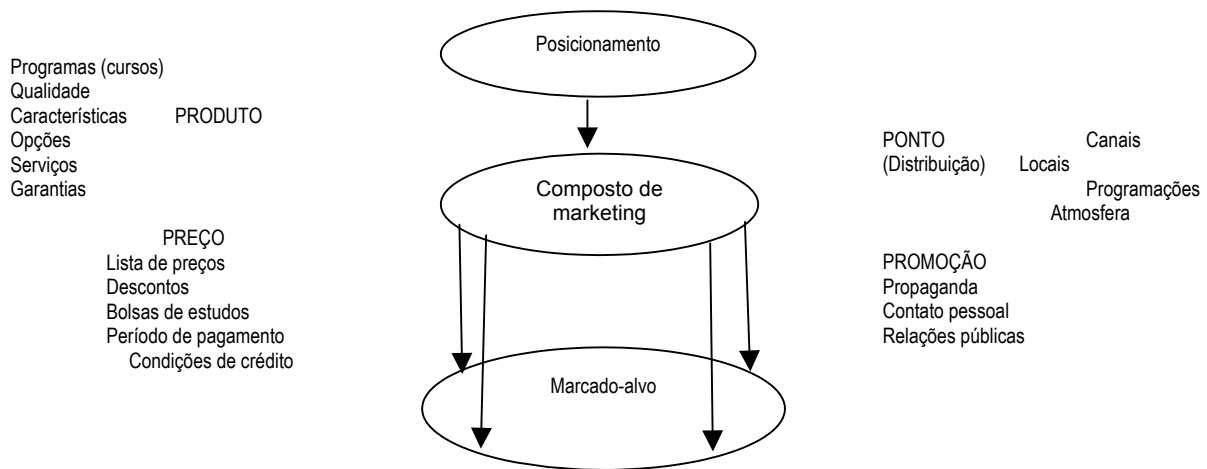
3.4 Composto de Marketing Aplicado à Educação

A posição competitiva escolhida pela instituição educacional é que dita os elementos do composto de marketing (mix de marketing) que serão utilizados e enfatizados. Daí que Kotler e Fox (1994, p.181) definem composto de marketing como “a combinação particular de variáveis de marketing controláveis que a instituição utiliza para atingir seus objetivos no mercado-alvo”.

Nesta perspectiva, o mix de marketing consiste em ações que a empresa pode fazer para direcionar a demanda para seu produto. Essas possibilidades podem ser reunidas em um grupo de variáveis conhecidas como os *quatro Ps*. Essa classificação foi enunciada por McCarthy em 1960 e evidencia que o composto de marketing é constituído pelos elementos: produto, preço, promoção e ponto (distribuição). Segundo Kotler e Armstrong (1991), *produto* significa a combinação de “bens e serviços” que a empresa oferece ao mercado-alvo; *preço* significa a quantidade de dinheiro que os clientes devem pagar para obter o produto; *distribuição* (ponto, praça) significa as atividades da empresa que fazem com que o produto esteja disponível para os consumidores-alvo; *promoção* significa as atividades que comunicam os atributos do produto e persuadem consumidores-alvos a adquiri-lo.

A classificação de McCarthy, de acordo com Kotler e Fox (1994), é representada pela figura seguinte:

Figura nº 2: Os Quatro Ps do Composto de Marketing



Fonte: (Kotler e Fox, 1994, p.181)

3.4.1 - Gestão Estratégica na Educação

Na formulação de um modelo de gestão estratégica para uma instituição de ensino, o primeiro passo é caracterizá-la, diferenciando-a de outros setores da economia. Segundo Tachizawa e Andrade (1999), é importante observar a diferença que existe entre uma instituição educacional e uma empresa qualquer. Contudo, uma instituição educacional se aproxima bastante daquelas organizações de prestação de serviços.

A partir daí, os autores delinearam algumas características comuns às instituições educacionais, como a seguir se enumera: diferenciação por localização geográfica em termos qualitativos e em termos quantitativos; interdependência entre as instituições educacionais de uma mesma região; pouca diferenciação entre as tecnologias educacionais e processos utilizados; existência de barreiras legais à entrada de novas instituições; elevada regulamentação estatal; competição básica via lançamento de novos cursos para atrair novos clientes; significativo volume de investimentos e de capital para entrada no setor; produto (alunos) detentores de alto conteúdo tecnológico e de conhecimento; pouca diferenciação de produtos (cursos), sendo sua demanda muito dependente do crescimento da população estudantil; as instituições já instaladas têm um significativo controle sobre o setor.

Essas características levam à formulação de um modelo de gestão que considera as estratégias genéricas de mercado combinadas com estratégias específicas, próprias de instituições de ensino, para se chegar a uma estratégia adequada para cada instituição em particular. Esse fato demonstra que existe uma diferença crucial ao se gerir uma empresa voltada para o mercado e objetivando lucro e uma instituição de ensino, que pode ser gerida estrategicamente, mas lida com clientes e produtos muito mais delicados e, portanto, não pode ser pensada tão somente como empresa. Daí a proposta de um planejamento que considere as suas características de empresa, mas que englobe suas características peculiares, ou seja, enquanto instituição educacional.

Algumas estratégias foram apontadas por Tachizawa e Andrade (1999) para o setor educacional, tais como: criação e manutenção de um banco de dados de professores objetivando-se mão-de-obra qualificada; antecipação do crescimento mercadológico ampliando-se a capacidade já instalada com acréscimo de novos cursos; adoção de tecnologias inovadoras como forma de se obter um diferencial competitivo; melhoria da qualidade do corpo docente e dos cursos oferecidos; implementação de novos produtos/cursos para fazer frente à concorrência, inclusive com preparação de cursos a serem lançados quando a conjuntura assim permitir; oferecimento de formas alternativas de prestação de serviços que dariam a alunos e docentes a oportunidade de unir prática e teoria; desenvolvimento de integração entre a comunidade empresarial e as instituições educacionais o que levaria os alunos a uma aproximação com o mercado de trabalho; convênios com instituições similares nacionais e do exterior, objetivando o intercâmbio de conhecimento; organização de programa permanente de pesquisa sócioeconômica junto às organizações de seu entorno, visando conhecer o perfil da comunidade local; parceria com fornecedores de tecnologias e equipamentos na área da educação; incentivo ao corpo docente para publicação de trabalhos científicos e de iniciação nessa área; utilização das tecnologias da informação para fins de gerenciamento do conhecimento; convênios com bibliotecas e demais entidades para acesso on line ao acervo bibliográfico disponível na comunidade.

Objetivando sintetizar uma visão para as instituições de ensino, Tachizawa e Andrade (1994, p.94) enunciaram que:

Uma instituição de ensino em essência é uma mera junção de pessoas, com suas respectivas atividades, é a interação entre elas. Tal instituição, em sua escala mais primitiva e simples, pode ser resumida na figura do gestor

contratando professores e funcionários de apoio, com os quais vai trabalhar para gerar conhecimentos demandados pelos alunos, que, quando formados, passam a ser profissionais (produtos finais da instituição educacional) pretendidos pelos clientes (organizações empregadoras de mão-de-obra formada que constituem o mercado).

Essa visão extremamente simplificada da instituição educacional propõe um delineamento da questão relativa a clientes e produtos de uma escola. Assim, no âmbito interno, o aluno é visto como cliente, pois é ele que vai pagar e usufruir de um serviço que estará sendo oferecido. Ele é, por isto, considerado como cliente intermediário. O aluno adquire, durante o seu período de formação, informações através do processo ensino-aprendizagem. Esse processo culmina com a formação de um profissional em determinada área de atuação que sairá da instituição na qual estuda para fazer parte do mercado de trabalho. Sob essa perspectiva, o aluno deixa de ser um cliente para ser o produto que a instituição gerou: “Por produto, em sentido amplo, entende-se o resultado de uma série de atividades realizadas internamente na instituição educacional, ou seja, o profissional formado de acordo com as especificações sinalizadas pelo mercado.” (TACHIZAWA E ANDRADE, 1999, p.40).

O aluno é, por assim dizer, um produto detentor de alto conteúdo tecnológico e de conhecimento. Em um ambiente externo, os clientes finais das instituições educacionais são as organizações empregadoras que irão absorver os seus produtos (os alunos) no mercado.

Vista sob esse ângulo, uma instituição educacional difere de uma empresa tradicional que oferece serviços e produtos. Duas forças decisivas do ambiente em questão (os alunos e as organizações empregadoras) têm que ser monitoradas para garantir a satisfação do cliente intermediário e do cliente final. Sendo assim, pesquisas de campo sobre as demandas do mercado e suas aspirações sobre os futuros profissionais são uma forma de manter o equilíbrio entre o que está sendo ensinado dentro dessas instituições e o que o mercado irá exigir dos alunos. Ouvir os alunos formados também é importante no processo de averiguação sobre o valor criado pela instituição que o colocou no mercado.

Seja qual for a dimensão em que se considere o cliente, quer seja aluno, como cliente intermediário ou apenas cliente, quer seja a organização empregadora do aluno formado, como cliente final, o importante é conhecer aqueles para os quais a instituição existe, ou melhor, não há instituição educacional que sobreviva se as expectativas de seus clientes não forem ouvidas, interpretadas e atendidas. (TACHIZAWA E ANDRADE, 1999, p.24).

Uma vez ajustados os processos escolares a serem seguidos com as expectativas dos clientes, o lucro seria uma consequência decorrente, segundo os autores. Eles propõem um elo entre os clientes e a instituição como uma das melhores formas de garantir um *feedback* para ajustar o planejamento estratégico e o projeto pedagógico às necessidades e exigências do mercado. Satisfazer as necessidades dos clientes deve ser, também, um dos objetivos de uma instituição de ensino, assim como de qualquer outra organização. Há uma demanda crescente por serviços de qualidade para clientes cada vez mais exigentes. Essa mudança no ambiente das instituições educacionais comprova a necessidade de reestruturação do setor em torno de um modelo de gestão que dê suporte a uma administração profissional.

Sabe-se que atingir uma orientação de marketing não é uma tarefa que se consegue em pouco tempo. Isto exige diversas providências a serem implantadas, que só apresentarão resultados a médio e longo prazo. Hoje, muitas escolas estão sofrendo uma redução do número de alunos potenciais, matrículas, recursos e contribuições de outras organizações. Em virtude disso, os educadores vêm estudando cuidadosamente o marketing para obter resultados mais satisfatórios. No entanto, esses administradores educacionais têm uma visão de que o marketing é manipulador e caro, enfocando mais o lucro. Contudo, para se tornarem bem-sucedidas, as instituições educacionais devem conhecer seus alunos, atrair recursos suficientes para desenvolver programas e serviços que possam atendê-los com eficácia.

3.4.2 Produto: Planejamento de Programas Educacionais

O composto de produto de uma organização consiste de todas as linhas e itens de produtos que ela torna acessível aos consumidores. Os produtos podem ser divididos por categorias: produtos educacionais (aulas, palestras, bibliotecas), produtos criativos, produtos curativos etc. Cada uma dessas categorias é uma linha de produto. No caso de uma instituição educacional, as aulas são essenciais. Por

outro lado, se quiser expandir seu composto de produto, poderá acrescentar cursos de extensão, instalações de informática, ensino a distância etc.

3.4.3 Preço de Programas Educacionais

As instituições educacionais privadas dependem das contribuições escolares para se manterem. Por isto, as instituições que procuram lucro devem ter anuidades que superem seus gastos.

As anuidades e/ou semestralidades são cobradas de acordo com os gastos anuais e/ou semestrais das instituições. Elas são revistas periodicamente pelo setor financeiro, a cada ano e/ou semestre, podendo ser alteradas de acordo com as necessidades da instituição educacional. O preço cobrado pelas instituições não é somente o valor em dinheiro, há também os outros custos, como disseram Kotler e Fox (1994, p.280): “o preço real de algo, o que realmente custa para a pessoa que deseja adquiri-lo, é o esforço e a dificuldade empregados em tal tarefa. Além do valor real, o consumidor ainda tem o custo de tempo, custo de esforço e custo psíquico.”

O preço é um dos critérios de avaliação de um estudante na hora de escolher a instituição. O preço real é utilizado como indicador de qualidade. Quando há uma grande diferença de preço entre instituições, o estudante tende a achar que a mais cara é a melhor, pois, ao cobrar um preço maior, terá condições de oferecer melhores serviços. Sabendo disto, algumas instituições educacionais têm aumentado suas mensalidades, objetivando melhorar sua imagem perante os consumidores, ensejando prestígio, o que atrai novos alunos.

O preço é apenas um dos componentes do composto de marketing que influenciam as escolhas do consumidor. Alunos potenciais estarão interessados nos cursos, qualidade e características da escola, na localização e nas comunicações emitidas pela instituição ou falando dela. Muitos alunos pagarão mais por uma educação de alta qualidade. Se a instituição for atraente e estiver convenientemente localizada, isto pode superar algumas diferenças de preços. Uma escola que seja bem conhecida e considerada atrairá mais atenção e maior número de candidatos do que outra que seja desconhecida. (KOTLER e FOX ,1994, p.282)

Para que uma instituição determine o preço a ser cobrado, antes tem-se que analisar os objetivos que se deseja alcançar. Maximização de resultados,

maximização de uso e recuperação por custo são alguns dos objetivos que podem ser utilizados por uma instituição de formas diferentes. Após determinados seus objetivos de preço, verificam-se as estratégias de preço, que tendem a ser orientadas para custos, demanda, concorrência ou refletem alguma combinação entre as estratégias.

3.4.4 Distribuição: Disponibilidade de Programas Educacionais

Para que seja feita uma boa distribuição dos serviços oferecidos por uma instituição educacional é preciso tornar os programas e serviços acessíveis e disponíveis. Disponibilidade e acessibilidade não são a mesma coisa. Às vezes, o programa está disponível, mas não está em local ou horário acessível aos consumidores. Boa qualidade nos serviços e um bom preço não são suficientes para a decisão de um estudante, a localização também é algo importante. Algumas pessoas não podem ou não gostam de se locomover para áreas distantes e/ou perigosas, onde algumas instituições estão instaladas.

Assim, para se tornar disponíveis aos clientes “as instituições educacionais oferecem programas diferentes e precisam planejar uma estratégia apropriada para cada um deles. A forma como estes programas e outros serviços se tornam disponíveis constitui o sistema de distribuição ou entrega da instituição.” (KOTLER e FOX, 1994, p.302).

Esse sistema de distribuição envolve etapas pelas quais passam o produto para se chegar ao consumidor. Uma delas é a própria aula que é criada pelo professor e depois passada para o aluno. Para a instituição decidir como distribuir seus programas e serviços, é necessário considerar a natureza de cada uma delas, assim como as características do consumidor. Para que a distribuição funcione satisfatoriamente, o produto deve chegar ao consumidor com custos bons tanto para ele quanto para a instituição. “Planejar um sistema de distribuição eficaz envolve conhecer o consumidor, a missão e os recursos da instituição e a natureza do programa, serviço ou produto a ser distribuído.” (KOTLER e FOX, 1994, p.304).

Portanto, é preciso que a instituição elabore objetivos de distribuição, de acordo com a conveniência que deve ser oferecida ao mercado-alvo. Por isto, uma das maneiras de se aproveitar um novo segmento em franco crescimento é a utilização do ensino a distância. As escolas podem utilizar as facilidades da internet para disponibilizar esse recurso aos seus clientes. Essa prática é o *e-learning*.

3.4.5 Comunicação de Programas Educacionais

Um número cada vez maior de escolas vem, atualmente, procurando o recurso da propaganda. Alguns educadores ainda resistem à idéia da propaganda paga, mas todas as instituições que produzem catálogos e mala-direta já estão engajadas na propaganda.

A propaganda pode ser utilizada para construir imagem e reputação a longo prazo da instituição (propaganda institucional) ou de uma divisão específica ou linha de produtos, pode fornecer informações sobre um programa ou evento específico e para outros propósitos. (KOTLER e FOX, 1999, p.338) .

Para que o desenvolvimento de um programa de propaganda seja eficaz, a instituição de ensino deve tomar cinco decisões: estabelecer os objetivos da propaganda, o que pressupõe a definição da audiência-alvo, resposta-alvo, cobertura-alvo e frequência; determinar o orçamento do programa; decidir sobre a mensagem; selecionar a mídia; avaliar a eficácia da propaganda.

3.4.6 Atração e Retenção de Alunos

Uma das principais tarefas do marketing educacional é atrair alunos. Uma vez que os alunos foram recrutados, o próximo passo é assegurar que suas expectativas sejam atendidas para que se tornem satisfeitos.

O processo de recrutamento de alunos se compõe das seguintes etapas: identificação dos problemas de matrículas; definição de metas e objetivos de matrícula; pesquisa do mercado potencial dos alunos; estabelecimento de

estratégia de marketing; planejamento e implementação de programas de ação e avaliação dos resultados e procedimentos.

- *Identificação de problemas*: a primeira etapa é identificar os problemas da instituição, uma vez que podem afetar a atração ou a retenção de alunos.

- *Definição das metas e objetivos*: as metas e os objetivos apropriados para o recrutamento e admissão de alunos devem estar alinhados à estratégia global da instituição. Para Kotler e Fox (1994, p 371), “a situação específica das metas de uma escola moldará seus objetivos de admissão e as ações específicas para atingi-los.”

Três questões devem ser consideradas ao se fixar os objetivos de matrículas: qual o número máximo de matrículas, qual o número de matrículas que a escola pretende atingir e qual o nível de qualidade de estudantes desejado.

- *Pesquisa do mercado potencial de alunos*: as informações necessárias para as questões anteriores já podem existir na própria instituição, mas é necessário localizá-las, organizá-las, expressá-las de forma usável e, finalmente, tirar conclusões de todos os dados analisados. Com base nesses levantamentos, pode-se traçar o perfil dos estudantes que optaram por se matricular ou não na instituição. A instituição poderá optar em continuar no mesmo mercado ou sair à procura de nichos de acordo com os resultados obtidos na pesquisa, suas metas e objetivos.

- *Estabelecimento da estratégia de marketing*: as análises feitas anteriormente e a determinação de metas e objetivos levam ao estabelecimento de uma estratégia de marketing para a instituição. Segundo Kotler e Fox (1994, p.379), o caminho para formulação desta estratégia “inclui selecionar os mercados-alvo, mais promissores, estabelecer o composto de marketing (produto, preço, promoção e distribuição) e determinar o nível de despesas de marketing”. Assim que a estratégia for determinada, a escola pode planejar a implementação.

- *Planejamento e implementação de programas de ação*: o planejamento deve ser feito gradual e profissionalmente, seguindo o cronograma preestabelecido. O plano deve ser próprio para a instituição de ensino e seu mercado-alvo e ter como objetivo atrair e reter alunos.

- *Avaliação dos resultados e procedimentos*: para a avaliação dos resultados, são necessários cinco tipos de avaliação, que devem ser rotineiras: revisão do

número total e a qualidade dos candidatos para avaliar se a instituição alcançou o objetivo de matrículas e qualidade; entrevistas com os alunos selecionados para caracterizar o papel e as diferenças destes; avaliação do custo benefício da propaganda; revisão dos procedimentos de recrutamentos em termos qualitativos; revisão dos dados sobre satisfação, desempenho acadêmico e retenção de alunos.

Tão importante quanto atrair alunos é mantê-los. Cada estudante matriculado na instituição renova sua decisão a cada renovação de matrícula. Os alunos insatisfeitos podem abandonar o curso, por isto a retenção dos alunos é importante. Os custos de uma desistência são substanciais, além de enfraquecer a imagem institucional, o que torna o recrutamento ainda mais difícil. É necessário sempre avaliar a satisfação dos alunos, o que é importante para um plano de retenção bem-sucedido.

Kotler e Fox (1994, p.391) apontam duas condições para a eficácia de um programa de retenção de alunos. Dizem eles:

Uma instituição interessada em aumentar a retenção obterá mais sucesso se duas condições forem atendidas. Primeira, deve haver um compromisso de visibilidade da instituição, refletido em sistemas de recompensa formal e informal. Segunda, todas as unidades da escola que entram em contato com os alunos devem ser parte da solução, não apenas o departamento de admissões e matrículas.

3.4.7 Avaliação de Marketing

O planejamento estratégico de marketing e sua implementação dependem de avaliações periódicas de desempenho de uma instituição.

Duas ferramentas de avaliação estão disponíveis: avaliação da eficácia de marketing e auditoria de marketing.

A avaliação de eficácia de marketing não tem como objetivo checar a qualidade da instituição, mas, sim, revelar áreas em que a instituição pode melhorar seus esforços de marketing, embora existam outros fatores a serem analisados também. A avaliação descreve o desempenho da instituição em termos de “filosofia orientada para o consumidor, compromisso de marketing integrado, informações adequadas

de marketing, orientação estratégica e implementação efetiva.” (KOTLER e FOX, 1994, p.431).

Ainda segundo os autores, uma auditoria de marketing consiste no exame dos principais componentes da situação de marketing da instituição. Abrange todos os ambientes, os objetivos, as estratégias e as atividades de marketing da instituição. O objetivo da auditoria é detectar onde há problemas de marketing e sugerir planos de ação corretivos a longo e curto prazo para melhorar a eficácia global de marketing da instituição.

3.5 Marketing de Relacionamento e Intimidade com o Cliente

3.5.1 Fidelização do Cliente

Segundo Kotler (2000, P.155), “marketing é a ciência e a arte de conquistar e manter clientes e desenvolver relacionamentos lucrativos com eles”. Por isto, hoje, é consenso entre os profissionais de marketing que o fundamental é manter os clientes atuais e desenvolver cada vez mais o relacionamento existente. Nesta direção, as grandes empresas estão preocupadas não só em obter clientes, mas fundamentalmente, em mantê-los. Para isso, utilizam basicamente três processos: localizar clientes potenciais; vender pela primeira vez para eles, manter e fazer com que suas compras cresçam e, se possível, para sempre. (KOTLER, 2000).

Localizando clientes potenciais - isso só se constitui um problema quando há escassez de demanda, o que ocorre, conforme os dados analisados, na área educacional, principalmente considerando o ensino privado fundamental e médio. Para concretizar essa ação, as etapas a seguir enumeradas são imprescindíveis: a definição de mercado alvo e o uso de ferramentas para comunicação para coletar os dados dos clientes potenciais (anúncios, mala direta, telemarketing e participação em feiras e outros eventos) e classificação desses clientes potenciais como qualificados (ou seja, os clientes possíveis são pessoas ou organizações que podem ter interesses em comprar o produto ou serviço da empresa, mas que talvez não tenham os meios ou a real intenção de comprá-los. Já os clientes potenciais são aqueles que, de fato, se interessam pelos produtos e serviços e que apresentam

possibilidade econômica de compra). Sob esta ótica, os vendedores, em seus contatos com os clientes potenciais, enfatizam as *capacidades* do fornecedor ou do prestador de serviços, a fim de procurar obter um compromisso de longo prazo para um trabalho em conjunto. O trabalho para a conquista do cliente potencial se centra no cliente qualificado, ou seja, aquele que, em interação com o vendedor, demonstra possibilidade efetiva de interagir concretamente com a empresa.

Kotler (2001) alerta para os custos operacionais muito menores quando se consegue manter clientes e aumentar sua fidelidade. Por isso, segundo o autor, atualmente, os profissionais de marketing se interessam cada vez mais em aumentar sua participação nos negócios do cliente. Essa estratégia é denominada *participação no cliente* (os bancos as utilizam com frequência). É também esse o objetivo do *marketing de afinidade*.

Tornar um cliente fiel requer, segundo Kotler (2000), que a empresa leve os clientes através dos seguintes estágios: comprador, cliente eventual, cliente regular, defensor, associado, parceiro, co-proprietário.

Num mundo competitivo como o atual, algumas empresas procuram conquistar e manter seus clientes na medida em que agregam valor ao desenvolverem uma oferta de valor ou pacote de benefícios mais fortes para conquistar a preferência do cliente. Nesse sentido, podem oferecer um ou mais dos benefícios a seguir explicitados, conforme Kotler (2000, p.186):

- Customização dos produtos e serviços da empresa: uma empresa pratica a intimidade com o cliente quando é capaz de customizar seus produtos e serviços de acordo com as exigências de determinado cliente. Também pode ocorrer a denominada *customização em massa* que consiste na capacidade de preparar, em bases de produção em massa, produtos, serviços e comunicações individualizadas. Desta forma, utilizando banco de dados computadorizados e linhas de produção flexíveis, empresas oferecem produtos exclusivos a centenas, milhares ou milhões de seus clientes.
- Mais comodidade para o cliente: um aspecto da comodidade é oferecer aos clientes um expediente mais longo, adequando o horário de atendimento às necessidades da clientela.
- Serviço mais rápido: significa considerar que o cliente tem cada vez menos tempo para esperar a resposta.

- Mais e/ou melhores serviços: significa dar um tratamento diferenciado aos seus clientes, demonstrando sua superioridade de mercado na atenção e cuidado no trato com todas as pessoas vinculadas à empresa.
- Treinamento e/ou orientação de clientes: quando as empresas auxiliam seus clientes a obter o máximo valor de seus produtos, procurando, também, entender o negócio de seu cliente.
- Garantia extraordinária: ocorre quando as empresas produzem produtos de um desempenho muito melhor que a de seus concorrentes e chamam atenção para este fato, oferecendo uma garantia diferenciada, ou seja, que os outros concorrentes não podem igualar.
- Ferramentas de hardware e software úteis para clientes: as empresas presenteiam seus clientes com equipamentos que aumentarão a produtividade, tarefa por ela implementada.
- Um programa de benefícios para associados: as empresas recompensam seus clientes a fim de sedimentar o relacionamento.
- Estabelecer um programa especial de reconhecimento de clientes.

Concluindo, Kotler (2000, p.202) afirma:

Só uma empresa que não consegue usar a imaginação falha em se diferenciar, pois há muitos meios de acrescentar valores e benefícios diferenciados para seus clientes. A empresa pode reduzir seus preços, auxiliar o cliente a reduzir seus custos ou acrescentar toda uma gama de benefícios positivos. Embora nenhum pacote de agregação de valor dure para sempre, empresas alertas realizarão uma revisão contínua das possibilidades e investirão em novos benefícios que sejam valorizados por seus clientes.

3.5.2 Intimidade com o Cliente

Entende-se por intimidade com o cliente o mecanismo através do qual a organização apresenta soluções completas para as necessidades dos clientes, assumindo a responsabilidade pelas iniciativas de mudança. As organizações devem oferecer produtos e/ou serviços que abordem as fontes dos problemas reais dos clientes e não só os seus sintomas imediatos. Por isto, empresas que praticam intimidade com o cliente não reagem a cada capricho dele, mas apresentam soluções que excedam necessidades e exigências imediatas. De acordo com Wiersema (1996), a estratégia de intimidade com o cliente personaliza os projetos

de negócio de forma imaginativa e irresistível, proporcionando resultados superiores para os clientes escolhidos. Assim, a intimidade com o cliente sempre tem como subproduto a satisfação, mas a satisfação não necessariamente gera a intimidade com o cliente.

É necessário, portanto, tentar hierarquizar as necessidades dos clientes, o que pode ser obtido respondendo às seguintes questões: O que é que o cliente quer? Por que ele quer assim? Para que serve esse produto/serviço? Para que serve esse processo? Neste sentido, é importante elaborar uma previsão a fim de se detectar o reconhecimento do padrão e a configuração (observação) de tendências.

Os caminhos que levam à intimidade com o cliente passam, necessariamente, pela *criação personalizada* que se configura na apresentação de uma solução feita sob medida para os problemas do cliente, orientando-o para obtenção dos melhores resultados na medida em que a organização o instrui, inculcando informação e confiança. Concretiza-se, assim, a formação de parceria porque o cliente reconhece a organização como aliada e companheira.

As relações humanas, nesse contexto, podem-se concretizar. Elas necessitam ser estabelecidas intencionalmente porque as relações produtivas não ocorrem por acaso. Importante considerar que as pessoas não são dados estatísticos e que, por isto, a organização não pode ter intimidade com médias aritméticas. Neste sentido, é que a segmentação de mercados se constitui em uma técnica rudimentar, mas fundamental para o sucesso da parceria constituída entre a organização e o cliente.

De acordo com Wiersema (1996), para que seja possível identificar, com sucesso, o tipo de cliente com o qual se quer trabalhar, os seguintes aspectos devem ser considerados:

- Esquecer o cliente médio: conhecer individualmente e em detalhe cada cliente.
- Escolher clientes que focalizem o futuro e busquem relacionamentos duradouros (potencial de negócios).
- Procurar clientes exigentes em termos de desempenho: pois eles exigem que a organização aprenda, cresça e ofereça valor ano após ano.
- Avaliar a compatibilidade das atitudes: receptividade ao conceito de parceria e pessoa chave que defenda essa idéia.
- Considerar a perspectiva financeira: compartilhamento de lucro e risco.

- Observar os sinais vermelhos, ou seja, clientes esporádicos que busquem vantagens de curto prazo, clientes auto-suficientes e obcecados por controle, clientes que querem respostas imediatas, tudo para ontem, pois não investem tempo na busca de melhores soluções.

A partir dos aspectos enunciados anteriormente, é possível a organização efetuar uma triagem e livrar-se dos clientes medíocres. Efetua-se, então, uma racionalização de fornecedores e clientes, configurando-se, também, o tipo e profundidade de relacionamento que se deseja estabelecer com os clientes escolhidos.

Interdependência é a palavra de ordem para se estabelecer a confiança. Os clientes sempre querem saber o quanto a organização se preocupa, antes de se preocupar com o quanto a organização sabe, ou seja, os clientes querem saber em que estão apostando: Na sua tecnologia? Na organização? No poder de perseverança da empresa? Nos seus recursos e no seu poder financeiro? Na sua família de produtos?

A organização conquista a confiança do cliente, demonstrando que sabe o que está fazendo, ou seja, evidenciando como a sua abordagem difere dos tradicionais relacionamentos impessoais. Assim, para conquistar a confiança do cliente, a organização deve corresponder às expectativas que gerar e cumprir os compromissos que assumir. Enfim, o cliente precisa saber exatamente o que está comprando e qual será o alcance exato da relação.

Nesta perspectiva, a cultura organizacional é importante porque ela precisa estar preparada para oferecer os melhores resultados aos clientes selecionados, lembrando que nenhuma das características e princípios operacionais da organização que pratica a intimidade com o cliente ocorre por acaso. A cultura organizacional é reforçada por sistemas de avaliação e controle, sistemas de recompensas, sistemas de informação e *empowerment*. Os valores que devem ser hegemônicos são *julgamento* (responder às mudanças do mercado, identificar e colecionar oportunidades); *cooperação* (cultura da solidariedade que une todas as funções – estrutura horizontal e *empowerment*); *aprendizado* (treinamento multifuncional).

Além disto, as novas tecnologias devem ser consideradas não simplesmente como novas respostas para velhas perguntas, mas, principalmente, como novas

perguntas que nunca se pensou em fazer e respostas que nunca se pensou em precisar.

Por isso, a tecnologia é encarada como uma força de coesão/integração, possibilitando a todos o acesso às mesmas informações, originando-se, então, um consenso, objetivando o alinhamento.

Enfim, a lucratividade para o cliente e para a organização deve ser entendida como decorrente do relacionamento a longo prazo e não como uma breve transação individual.

3. 6 Conclusão

Considerando o contexto sócio-cultural brasileiro não há uma solução exata e única para o problema do aluno/cliente. Não obstante as instituições educacionais ao viabilizarem através de seu processo de aprendizagem um produto de qualidade, ou seja, um estudante que consiga apresentar as competências exigidas pelo mercado e responder, a contento, os desafios colocados pela realidade profissional estará, através do seu desempenho, realizando marketing educacional para o estabelecimento de ensino que o diplomou.

Sob esta ótica, a concorrência no mercado educacional está a exigir das escolas uma ação mais substantiva a fim de alcançarem suas metas e objetivos mercadológicos.

O projeto pedagógico, entendido como a proposta metodológica que norteia a atuação institucional da escola na formação dos recursos humanos, ou seja, de seu produto, deve ser cuidadosamente elaborado porque será ele que determinará, em função do produto gerado (o aluno), o posicionamento de mercado a ser ocupado pela respectiva instituição educacional.

Por isto, as novas tecnologias utilizadas na educação se apresentam como um instrumental necessário que, se bem utilizado, representará uma estratégia satisfatória à obtenção do sucesso mercadológico no campo educacional.

Considerando o que foi enunciado no presente capítulo, pode-se perceber a importância da perspectiva mercadológica para o sucesso da empresa educacional.

Nessa ótica, a escola deixa de ser *marqueteira*, ou seja, lotar suas salas sem nenhum critério além do quantitativo, para reconhecer a importância do marketing educacional. Esse, adequadamente trabalhado, viabiliza, a contento, a proposta pedagógica da instituição educacional, garantindo-lhe desempenho adequado e retorno garantido.

Essa perspectiva evidencia a importância do planejamento estratégico que considera o contexto específico em que se situa a escola, e enfatiza também a importância da utilização das inovações tecnológicas como facilitadoras para a obtenção dos resultados almejados. Esses resultados se consubstanciarão em um produto de qualidade sintonizado com os anseios e as expectativas do cliente, quer seja ele pessoa ou instituição.

A EAD se constitui em uma das alternativas mais promissoras para o alcance desse objetivo, ou seja, um produto de qualidade sintonizado com os anseios e as expectativas do cliente porque, ao fazer uso das inovações tecnológicas, possibilita uma formatação do processo educacional que considera as demandas emergentes do mercado e, portanto, constitui-se numa boa solução de marketing para as instituições educacionais. É, exatamente, essa sinergia entre as inovações tecnológicas e a EAD que será detalhada no próximo capítulo.

4 - EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, EDUCAÇÃO PRESENCIAL E AUTONOMIA

4.1 Introdução

O presente capítulo objetiva evidenciar as características da sociedade pós-moderna e os principais conceitos relativos à EAD, enfatizando a importância das novas tecnologias para a concretização de um ensino não-presencial, bem como as implicações destas inovações na aprendizagem e as peculiaridades que traz para o exercício da docência. Destaca-se, também, a importância do papel do professor, como elemento fundamental para a implementação do projeto educacional que tem seu suporte nas inovações tecnológicas, trazidas pela sociedade do conhecimento, com os novos paradigmas por ela estabelecidos. Além disso, consigna o arcabouço legal construído para que essas inovações tecnológicas possam ser operacionalizadas no sistema educacional brasileiro.

4.2 Mudança de Paradigmas

Os aspectos que caracterizam o início do século XXI consagram o termo *mudança* como a palavra de ordem na sociedade mundial. As características reveladoras da pós-modernidade enunciadas na conclusão do segundo capítulo impõem à instituição educacional o imperativo de se instrumentalizar adequadamente a fim de, considerando a sua função social, fazer face às exigências prioritárias do momento histórico que vive o Brasil.

Para se sintonizar com o tempo de hoje é que a educação, quer seja presencial ou a distância, busca na tecnologia o insumo indispensável para responder a contento aos imperativos de demanda de um futuro pouco previsível, em termos de conhecimento, de novas descobertas e inovações.

Schaff (1991) afirma que o mundo está em plena segunda revolução industrial, a qual se caracteriza por novas bases do processo produtivo. Essa revolução é constituída pela revolução microeletrônica, pela revolução microbiológica e pela revolução energética. A relevância da tecnologia na sociedade contemporânea está ratificada em todos os seus domínios e seus reflexos transcendem a seus

resultados/produtos para se relacionar entre si numa cumplicidade permanente – seja nos campos político, econômico, social e pedagógico.

Vive-se a passagem do paradigma da produção em massa para o da produção enxuta. Essas mudanças demarcam a passagem para a sociedade do conhecimento, onde os fatores tradicionais da produção (matéria-prima, trabalho e capital) passam a ter um papel secundário. Papel de primeiro plano passam a ter o conhecimento e os meios e/ou processos para adquiri-lo.

A questão colocada por Valente (1999, p.30) é: “Como as mudanças que estão acontecendo na sociedade deverão afetar a Educação e quais serão as suas implicações pedagógicas?”

Ele mesmo responde, ao consignar que

[...] a mudança pedagógica que todos almejam é a passagem de uma educação totalmente baseada na transmissão da informação, na instrução, para a criação de ambiente de aprendizagem nos quais o aluno realiza atividades e constrói o seu conhecimento (VALENTE, op. cit., p.30).

Consubstancia-se assim uma efetiva mudança de paradigma também no ensino , que é, segundo Moraes (1997), assim conceituado:

Paradigma é um modelo científico de grande envergadura, com base teórica e metodológica, convincente e sedutora, e que passa a ser aceito pela maioria dos cientistas integrantes de uma comunidade. É uma construção que põe fim às controvérsias existentes na área a respeito de determinados fenômenos. A partir da existência de um consenso sobre determinadas ocorrências ou fenômenos por parte de um grupo de cientistas, inicia uma sinergia unificadora ao redor de um novo tema.

Nesta perspectiva, Bolzan (1998) traz as características diferenciadoras do paradigma do ensino concebido como reprodução do conhecimento e do ensino concebido como produção do conhecimento.

Quadro nº 1: Estudo Comparativo dos Paradigmas de Ensino

Ensino Como Reprodução do Conhecimento	Ensino Como Produção do Conhecimento
- enfoca o conhecimento “sem raízes” e o dá como pronto, acabado e inquestionável;	- enfoca o conhecimento a partir da localização histórica de sua produção e entende como provisório e relativo;
- valoriza o imobilismo e a disciplina intelectual tomada como reprodução das palavras, textos e experiências do professor e do livro;	- valoriza a ação reflexiva e a disciplina tomada como capacidade de estudar, refletir e sistematizar conhecimento;
- privilegia a memória e a repetição do conhecimento social acumulado;	- privilegia a intervenção no conhecimento socialmente acumulado;
- usa a síntese já elaborada para melhor passar informações aos estudantes, muitas vezes reproduzidas de outras fontes;	- estimula a análise, a capacidade de compor e recompor dados, informações, argumentos e idéias;
- valoriza a precisão, a segurança, a certeza e o não-questionamento;	- valoriza a ação, a reflexão crítica, a curiosidade, o questionamento exigente, a inquietação e a incerteza, características básicas do sujeito cognoscente;
- premia o pensamento convergente, a resposta única e verdadeira e o sentimento de certeza;	- valoriza o pensamento divergente e/ou provoca incerteza e inquietação;
- concebe cada disciplina curricular como um espaço próprio de domínio de conteúdo e, em geral, dá a cada uma o status de mais significativa do currículo acadêmico;	- percebe o conhecimento de forma interdisciplinar, propondo pontes de relação entre eles e atribuindo significados próprios aos conteúdos, em função dos objetivos acadêmicos;
- valoriza a quantidade de espaços de aula que ocupa para poder “ter a matéria dada”, em toda a sua extensão;	- valoriza a qualidade dos encontros com os alunos e deixa a estes tempo disponível para o estudo sistemático e investigação orientada;
- concebe a pesquisa como atividade exclusiva de iniciados, onde o aparato metodológico e os instrumentos de certeza sobrepõem à capacidade intelectual de trabalhar com a dúvida;	- concebe a pesquisa como atividade inerente ao ser humano, um modo de aprender o mundo, acessível a todos e qualquer nível de ensino, guardadas as devidas proporções;
- incompatibiliza o ensino com a pesquisa e com a extensão, dicotomizando o processo de aprender;	- entende a pesquisa como instrumento de ensino e a extensão como ponto de partida e de chegada da apreensão da realidade;
- requer um professor “erudito” que pensa deter com segurança os conteúdos de sua matéria de ensino;	- requer um professor inteligente e responsável, capaz de estimular a dúvida e orientar o estudo para a emancipação;
- coloca o professor como a principal fonte de informação que, pela palavra, repassa ao aluno o estoque que acumulou.	- entende o professor como mediador entre o conhecimento, a cultura sistematizada e a condição de aprendizado do aluno.

Fonte: Cunha, apud Bolzan, 1998, p.34.

As mudanças paradigmáticas no campo do conhecimento se vinculam também às mudanças dos paradigmas econômicos. Belloni (1999) registra estas ligações ao caracterizar os referenciais do modelo fordista e do modelo pós-fordismo. No que se refere ao modelo fordista, destaca que as influências dos paradigmas econômicos são observados não somente na elaboração dos modelos teóricos da EAD, mas nas suas próprias políticas e práticas, especificamente, no que se refere às estratégias

de desenvolvimento, como quanto à organização do trabalho acadêmico e a produção de materiais pedagógicos.

Nesta perspectiva destaca que o modelo fordista como um sistema de produção industrial se caracteriza pela racionalização, divisão do trabalho, mecanização, linha de montagem, produção de massa, planejamento, formalização, estandarização, mudança funcional, objetivação, concentração e centralização. Portanto, o modelo de produção fordista se propunha à produção de massa para mercados de massa. Daí se basear em três princípios fundamentais: a baixa inovação dos produtos, a baixa variabilidade dos processos de produção e a baixa responsabilidade do trabalho.

Essas peculiaridades de organização do processo de trabalho individual acabaram por gerar uma desqualificação do trabalhador decorrente do excesso de especialização articulada com a divisão do processo em tarefas (atividades) rotineiras e repetitivas.

O paradigma industrial faz com que a educação (principalmente no pós 2ª Guerra Mundial) seja percebida numa perspectiva de massa a fim de ampliar a sua oferta (universalização do ensino fundamental e médio) inclusive utilizando estratégias como grandes unidades, planejamento centralizado, otimização de recursos e uso de tecnologias. É quando, de fato, que se desenvolve a tecnologia educacional utilizada na EAD como fator necessário e decisivo para a expansão quantitativa da educação.

Não obstante, nas últimas décadas do século XX, as novas exigências da sociedade do conhecimento e do neoliberalismo evidenciam a inadequação do modelo fordista de educação como incapaz de atender às novas demandas emergentes porque sua prática pedagógica é baseada no *empurrar* a informação para o aluno.

Assim, de acordo com Valente (1999, p.35), “a escola se assemelha a uma linha de montagem, em que o aluno é o produto que está sendo educado ou montado e os professores são os montadores, que adicionam informação ao produto”. Neste sentido, afirma: “se tudo foi realizado de acordo com o plano, a linha de montagem deve produzir alunos capacitados”.

A educação que se baseia no paradigma da produção em massa tem recebido críticas por ser incompatível com as exigências do atual momento histórico. As principais são: não utilizar a capacidade de pensar e criar do homem; desperdiçar

recursos ao criar uma estrutura de pessoas cuja função é policiar a produção; tentar impingir à sociedade um produto que não é, exatamente, o desejado. Apesar disto, não podemos desconsiderar que o modelo fordista foi o canal que viabilizou a superação da educação artesanal, cara e restritiva de cunho aristocrático.

Assim, conclui Belloni (1995, p.14):

Aplicadas à organização de sistemas de EAD, as estratégias fordistas sugerem a existência de um provedor altamente centralizado, operando em *single mode* (isto é, exclusivamente em EAD), de âmbito nacional, fazendo economias de escala através da oferta de cursos estandarizados para um mercado de massa e justificando deste modo um maior investimento em materiais mais caros.

O modelo pós-fordismo, decorrentes do colapso das certezas do pós-guerra, tenta responder às necessidades das sociedades capitalistas mais avançadas que se caracterizam pela diversidade, diferenciação e fragmentação. Por isso, novas demandas surgem no campo educacional, agora entendido como um conjunto fragmentado de segmentos específicos de um mercado global de *aprendentes consumidores*, conforme enuncia Belloni (1995).

Para Belloni (1999), as atuais necessidades da economia são maior flexibilidade, inovação e trabalhadores multifuncionais. Assim, a educação deve reformular radicalmente a formação inicial, desenvolver ações integradas de formação contínua e transformar os locais de trabalho em ambientes de aprendizagem.

Nesta perspectiva, o modelo compatível com as demandas da pós-modernidade é o *just in time* porque ele integra os aspectos positivos do modelo artesanal (grande variedade e alta qualidade), aos aspectos positivos do modelo de produção em massa (grande quantidade e baixo custo). No modelo enxuto, a cadeia de produção é iniciada pelo cliente, por isso, passa a ser possível a ele escolher alguns itens entre uma variedade de possibilidades que lhe são ensejadas. A partir daí, é necessário a mão-de-obra qualificada, com competência e autoridade para tomar decisões, e ferramentas flexíveis a fim de possibilitar a flexibilidade que a linha de produção exige. Esses fatores possibilitam a obtenção de um produto com melhor qualidade e custo baixo, que é obtido através do aumento de eficiência contínua dos meios de produção sem, necessariamente, penalizar a remuneração do trabalhador.

O paradigma enxuto implica em uma nova atitude perante o processo educacional, ou seja, o objetivo agora passa a ser a criação de ambientes em que o aprendiz vivência as competências que necessitará utilizar posteriormente, por isto,

elas devem ser construídas e desenvolvidas por cada indivíduo e não são passíveis de serem transmitidas.

Isto significa nas palavras de Belloni (1999, p.24), para o campo da educação e em particular para a EAD, que “o indivíduo seria responsável pela realização da sua própria formação, constituída *à la carte*, segundo um amplo menu oferecido por um conjunto de instituições produtoras e distribuidoras de cursos e materiais.”

Na percepção de Valente (1999, p.35), as grandes questões que se colocam como o desafio educacional contemporâneo são:

Como propiciar essa formação? Que alterações são necessárias para constituir um ambiente onde o aluno possa adquirir as habilidades necessárias para atuar na sociedade enxuta? Qual é o papel do professor nesse ambiente de aprendizagem? Qual é o papel das novas tecnologias no processo educacional?

Ao refletir-se sobre essas questões, verifica-se que as novas tecnologias educacionais, em especial o computador e a internet, e a modalidade de ensino, denominada educação a distância, muito têm a contribuir para que possam ocorrer ações educacionais efetivas que respondam satisfatoriamente a esses desafios.

4.3 A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

O traço característico do século XXI é a sociedade da informação. Ela tem como elementos-chave a informação e os avanços tecnológicos.

Segundo Araújo (1991, p.37),

[...] a informação é a mais poderosa força de transformação do homem. O poder da informação [...] tem capacidade ilimitada de transformar culturalmente o homem, a sociedade e a própria humanidade como um todo. Resta-nos, tão somente, saber utilizá-la sabiamente como instrumento de desenvolvimento que é, e não, continuarmos a privilegiar a regra estabelecida de vê-la como instrumento de dominação e, conseqüentemente, de submissão.

Nesta perspectiva, a *Aldeia Global*, citada por Mc Luhan, vive a essência das transformações. Um fator importante é a incorporação das tecnologias de

informação e comunicação no campo educacional. Essa ação implica riscos e desafios. De acordo com Werthein (2000, p.77),

[...] seria indispensável identificar o papel que essas tecnologias podem desempenhar no processo de desenvolvimento educacional e, isso posto, resolver como utilizá-las de forma a facilitar uma efetiva aceleração do processo em direção a educação de todos, ao longo da vida, com qualidade e garantia de diversidade.

Hoje, “atrelado ao processo revolucionário das novas tecnologias, entramos em uma fase que traz como potencial a aceleração entre os usuários e fontes de informação, reforçando o movimento de cidadãos” (CARVALHO e KANISKI, 2000, p.38). No mundo dos novos meios de comunicação e informação, as inovações decorrentes das tecnologias são decisivas no processo de transformação sócio-cultural.

Por isto, Werthein (2000, p.75), afirma que

[...] é desejável promover a sociedade da informação porque o novo paradigma oferece a perspectiva de avanços significativos para a vida intelectual e coletiva, elevando o patamar dos conhecimentos gerados e utilizados na sociedade, oferecendo estímulo para constante aprendizagem e mudança, facilitando a salvaguarda da diversidade e deslocando o eixo da atividade econômica em direção mais condizente com o respeito ao meio ambiente.

Os desafios da sociedade da informação são inúmeros: o desemprego tecnológico; a desqualificação do trabalho; a redução da comunicação interpessoal e grupal; a perda do sentido de identidade e o aprofundamento das desigualdades sociais. Werthein (2000) endossa a necessidade de ações fundamentais que promovam o acesso universal à infra-estrutura e aos serviços de informação a preços acessíveis como: novas parcerias políticas, reconhecimento dos direitos de prioridade intelectual, elevação do volume de informação de qualidade e do domínio da internet. O Estado também possui responsabilidades nesse processo de democratização e universalização, como agente capaz de evitar que a nova era agrave os desequilíbrios sociais e regionais hoje existentes, assim como de assegurar o efetivo exercício da cidadania, garantindo a todos tratamento igual em termos de oportunidades básicas de acesso aos recursos informacionais.

No entender de Lèvy (1999a), o ideal mobilizador da informática é a inteligência coletiva, e esse fato gera conseqüências imediatas porque o considerável volume de informações não só implicará em recursos de conhecimento inestimável, como também prenuncia a possibilidade de um caos próximo. A superabundância de

informação tende a mudar a natureza de cada mensagem concreta. Se, anteriormente, o problema era o acesso e a coleta, agora está sendo o da seleção, da avaliação e do gerenciamento da informação.

Ainda segundo Lèvy (1999 b), o progresso admirável do conhecimento e o significado social da informática deram origem a um novo movimento social denominado *ciberespaço* que reúne o mundo virtual vivo, heterogêneo e intotalizável em novas formas de comunicação interativa, recíproca, comunitária e intercomunitária.

O ciberespaço não possui, ainda, forma e conteúdo definidos, seus meios técnicos ainda estão em evolução e seu espaço é nômade. Este espaço não é território geográfico, nem instituições ou Estados, é um espaço invisível de conhecimentos e saberes que transformam o modo como a sociedade é construída, porque a presença virtual redefine as hierarquias de acesso à informação e a navegação abre caminho para aprendizagens cooperativas. Neste sentido, a internet vem permitindo a construção de um espaço de encontro, de compartilhamento e de invenção (LÈVY, 1999 a).

A relação que os indivíduos desenvolvem no contexto do ciberespaço se diferencia daquela desenvolvida no contexto da cultura local. As tecnologias da informação e comunicação organizam e difundem o encontro transterritorial, onde significações variadas são compartilhadas, idéias e argumentos conectados, modificando as bases de troca de saberes e experiências.

Por isto, a compreensão de uma inteligência coletiva passa pela constatação de que existem diversos saberes, que estes saberes estão espalhados por toda parte. Todo o saber possui significações contextuais, dimensões ético-políticas e identidade social. Estes saberes resultam da transmutação das competências dos indivíduos na construção de sua *práxis* cultural e social (LÈVY, 1999 a).

Ao analisar o processo da revolução tecnológica da informação, Castel (1999) destaca que o grande poder da informática fez convergir tecnologias específicas para um sistema altamente integrado de sistemas de informação, reunindo as conquistas da microeletrônica e dos computadores e, nesta perspectiva, é que se torna possível admitir que a educação pode se tornar um elemento indispensável na redefinição de categorias capazes de elucidar esta realidade complexa e suas múltiplas determinações.

A compreensão de que existe uma inteligência distribuída por toda parte e que precisa ser valorizada e coordenada em tempo real (LÉVY, 1999 a) torna necessário reconstruir a concepção da educação para a sociedade do conhecimento como a mobilização social do direito legítimo de usufruir igualitariamente dos avanços científicos e tecnológicos.

A educação, necessita, portanto, rever os aspectos básicos de seus fundamentos teóricos/metodológicos como: a concepção de ensino/aprendizagem; o tempo e o espaço de aprendizagem; o tratamento do conteúdo e da informação; as linguagens e os meios. Esses aspectos devem obrigatoriamente serem redirecionados em virtude da multiplicidade e heterogeneidade da realidade virtual.

Objetivando entender essas demandas é que Peters (2001) enfatiza o significado de iniciativas como: Ensino Aberto, Educação Permanente e Ensino Pós-Moderno.

O *Ensino Aberto* refere-se à aquisição de conhecimentos, habilidades e atitudes em princípio acessíveis para qualquer pessoa. Esse tipo de ensino se operacionalizou a partir das iniciativas da Open University da Inglaterra e se pauta pelos princípios: o da igualdade de chances; do ensino permanente e ubíquo; do currículo aberto; do estudo orientado no estudante; do estudo autônomo; do estudo por meio de comunicação e interação; de relação com a vida.

Conquanto esses princípios possam parecer utópicos, constata-se que o progresso tecnológico oferece condições de colocá-los em prática. As idéias reformistas da concepção do ensino aberto são perfeitamente imagináveis também para a universidade presencial (PETERS, 2001).

Para a consolidação definitiva deste modelo há que se vencer as barreiras que estão localizadas nas pessoas que participam do processo, principalmente docentes (que se originam do ensino presencial) e dos estudantes que, inconscientemente, trazem consigo expectativas muito tradicionais em relação ao estudo.

A *Educação Permanente*, conquanto tenha suas origens na década de 70 a partir das posições educacionais formuladas pela UNESCO, o OCDE, o Conselho Europeu e a Conferência Permanente dos Ministros da Cultura Européia, só se firmou, como uma opção de ensino viável e factível, na segunda metade da década de 90. O seu objetivo é que a educação não ficasse restrita à infância e à juventude e nem às respectivas instituições, mas que se distribuísse à educação escolar, à educação profissional e à formação complementar ao longo da vida.

Esse conceito de educação apresenta as seguintes características: acontece em todas as fases da vida de um ser humano; deixa de ser vista como transmissão e assimilação de conteúdos pré-fixados e passa a ser um processo permanente baseado na experiência vivencial do indivíduo; a educação formal, a educação não-formal e a educação informal se interrelacionam e se completam mutuamente; educação e formação se tornam parte integrante da vida e da profissão; atividades como estudar, trabalhar e dispor de lazer permeiam-se mutuamente; o papel das tradicionais instituições educacionais é relativizado; todos os cidadãos, independente do seu posicionamento econômico, participam do ensino permanente.

Surge, com a educação permanente, uma nova compreensão da aprendizagem, onde se considera que o aprender é uma função central da vida humana; o estudo na idade adulta é valorizado; a flexibilidade é estimulada no processo ensino/aprendizagem e o estudo autodirigido é privilegiado (PETERS, 2001).

O trabalho da UNESCO, da OCDE e do Conselho Europeu sobre a importância da educação permanente evidenciou a necessidade de se considerar a transformação tecnológica; a globalização da produção e do comércio; as dificuldades financeiras das instituições educacionais; o desemprego crescente; o aumento da criminalidade. Por isto, como destaca Peters (2001), ao modificar a mentalidade até então muito cristalizada e preconceituosa contra esse tipo de educação, acabou, de fato, abalando as resistências ao ensino a distância. A partir daí, a Educação Permanente e o Ensino a Distância se completaram. Foram, então, reconhecidos como relevantes os seguintes aspectos educacionais: o estudo na idade adulta; as formas alternativas adicionais de estudo, além das presenciais; o estudo como elemento integrante da vida e da atividade profissional; a possibilidade da EAD pautar seu trabalho considerando a experiência própria dos participantes; a utilização de estratégias de estudo por conta própria e o aprendizado de técnicas específicas; oferecer oportunidades educacionais igualitárias; a motivação dos teleestudantes por uma futura ascensão profissional e social.

A EAD contribui para uma sociedade estudantil aberta e, porque utiliza a mídia, é transparente como nenhuma outra, sendo que, ao utilizar mídias, está mais próxima da universidade virtual. É, de fato, um exemplo fundamental e básico para a estruturação da Aprendizagem Permanente.

As características da Educação Aberta e da Educação Permanente se apresentam de maneira mais marcante no novo enfoque que podemos denominar

de *Ensino Pós-Moderno*. Peters (2001, p.221) revela que a pós-modernidade não definiu sua própria posição, mas se configura como uma crítica à modernidade. Critica-se: a crença na ciência e a supervalorização da técnica; a convicção de que se poderia dirigir e controlar a sociedade racionalmente; a crença no poder da educação para transformar o homem; a idéia de emancipação e a idéia do sujeito autônomo e autodeterminante e a idéia otimista do progresso geral da humanidade.

Para Wood e Zurcher (1988) ocorreu uma mudança de valores manifestada da forma seguinte: da racionalidade para a irracionalidade; do agir sem emoções para a expressão emocional; de papéis e padrões institucionais para papéis e padrões individuais; do compromisso da pessoa consigo mesma e, por fim, da satisfação com o que se realizou para a orientação na gratificação.

Peters (2001) destaca que o homem pós-moderno quer gozar a vida e ter satisfação imediata. Evita a rotina e quer ocupar-se de algo útil. Valoriza os contatos sociais, não gostando de ficar isolado. Não ambiciona uma ascensão econômica porque está mais interessado no desenvolvimento de sua personalidade. Esse referencial coloca uma questão: “de que modo a mudança de valores pós-moderna influenciará a estrutura didática do ensino a distância?”. (PETERS, 2001, p.225). responde que

[...] tudo parece indicar que o cenário pós-industrializado do estudo a distância, com seus cursos rápidos, maleáveis e adaptados diferenciadamente às necessidades dos telestudantes, com sua combinação de auto-estudo isolado, autonomamente planejado, atividades de ensino e discussão face a face no campus, seminários virtuais e a troca eletrônica de idéias com colegas, corresponde melhor às novas concepções existenciais do que o ensino a distância da era do fordismo. A aprendizagem aberta, flexível, comunicativa e orientada para a ação lhe parece mais adequada do que os cursos de ensino a distância curricularmente fechados e detalhadamente estruturados, planejados e controlados centralmente.

As concepções da aprendizagem aberta, educação permanente e pós-moderna delineiam possibilidades novas para a reestruturação do ensino a distância, ao enfatizarem novas alternativas para a sua operacionalização.

- A concepção do ensino aberto oferece uma condição favorável para o estudo autônomo e autodirigido, porque desestimula o sistema de ensino e aprendizagem regulamentado e baseado no ensino expositivo.
- A concepção do ensino permanente contribui para a evolução do ensino a distância na medida que enfatiza a importância da adequação do público à distribuição do ensino ao longo da vida.

Há, efetivamente, novas e inúmeras alternativas que o ensino a distância pode assumir a partir desta complexa realidade concretizada pela sociedade pós-moderna, conforme apresentado no item 2.7, p.60-68 dessa dissertação.

Segundo Peters (2001), o que diferencia a educação a distância das outras formas de ensino são cinco características: a específica combinação de alguma forma de ensino e aprendizagem convencionais; o aproveitamento específico dos meios técnicos; um *handicap* estrutural específico; o tipo especial de estudantes; as formas específicas de institucionalização.

O processo de ensino e aprendizagem tradicional na educação a distância, sob o ponto de vista didático, utiliza de forma integrada as formas de aprendizado construídas no estudo em sala de aula. Entre elas estão: aprender por leitura de material impresso; através de estudo próprio dirigido; por meio de trabalho científico autônomo; por meio de comunicação pessoal; com a ajuda de meios auditivos e visuais; por participação em tradicionais ofertas de ensino acadêmico.

Verifica-se que a educação a distância tem suas raízes nas formas de estudo em sala de aula e serve-se delas. Contudo, há um elemento inovador porque essas formas são combinadas com diferentes ênfases, o que a distingue do ensino presencial .

Nesta perspectiva, para Bolzan (1998) e Belloni (1999) as gerações do ensino a distância se configuram da forma a seguir explicitada:

- *Primeira Geração*: caracteriza-se pelo ensino por correspondência e/ou via rede aberta de televisão, o estudante segue um curso pré-determinado sendo que sua interação com o professor e/ou instituição é relativamente pequena. O estudante apresenta elevado grau de autonomia, contudo, essa autonomia está ausente no que se refere aos aspectos prazos e escolha de currículos ou meios.

- *Segunda Geração*: desenvolve-se a partir da integração do uso de material impresso com os meios de comunicação audiovisual. Apoiou-se nas orientações behavioristas e industrialistas donde se originaram os pacotes instrucionais e o ensino numa perspectiva de economia de escala. A utilização de tecnologias da comunicação interativas possibilitou um aumento da interação estudante-instituição.

- *Terceira Geração*: inicia-se a partir dos anos noventa em virtude da disseminação das novas tecnologias de informação e comunicação. Torna-se possível o surgimento de uma comunidade de aprendizes, a partir do uso assíncrono de cada meio de telecomunicação (conferência computadorizada, correio eletrônico,

correio por voz) que possibilita ao estudante adquirir controle sobre o tempo, lugar e ritmo de estudo, além de ensejar-lhe a oportunidade de comunicação com outros estudantes. Verifica-se uma redução da utilização dos meios de comunicação de massa e o aumento da utilização de materiais de uso pessoal (cassetes, *cd-rom*, disquetes etc.).

Miller (1996) apud Bolzan (1998, p.10)

[...] sugere que se pode antecipar uma quarta geração que surgirá na próxima década ou no começo da seguinte, com os estudantes ganhando acesso direto às bases de dados, acesso para o vídeo e material em forma de texto etc. E, ainda, chama a essa relação de *empowered student*, ou melhor ainda, *comunidade de estudiosos*, na qual os estudantes controlarão o seu tempo, lugar e ritmo de estudo; serão capazes de se comunicar livremente com professores e colegas; e, ainda mais, terão considerável controle sobre a seqüência do material a ser estudado.

O quadro nº 2 demonstra os tipos de mídias utilizadas na Educação a Distância objetivando melhor exemplificar o que foi dito anteriormente.

Quadro nº 2: Comparação Quanto aos Tipos de Mídias Utilizadas na EAD

Tipo	Apresentação
Material impresso	Fascículos, módulos, revistas, livro, texto, guia de estudos, plano do curso, jornais, etc.
Vídeo	Áudio, som, imagens.
Teleconferência	Transmissão, via satélite, de aula, conferências, debates etc.
Videoconferência	Áudio e vídeo (TV interativa).
Multimídia	Textos, imagens, animação, som, gráficos etc.
Internet	Textos, gráficos, arquivos, imagens e sons.
Realidade Virtual	Criação de ambientes virtuais.

Fonte: Rodrigues (1998)

4.4 Características, Técnicas e Metodologias de EAD

Quando se analisa o ensino a distância e as perspectivas que decorrem da sua implementação alguns conceitos necessitam ser revistos. Segundo Moran (2000 a), a *Educação Continuada* é o processo de formação constante, de aprender sempre,

de aprender em serviço, juntando teoria e prática, refletindo sobre a própria experiência e ampliando-a com novas informações e relações.

O fenômeno educacional estaria diferenciado em três perspectivas: a presencial; a semipresencial e a distância. Como educação presencial se considera a educação ministrada nos cursos regulares, em qualquer nível, onde professores e alunos se encontram sempre no mesmo local físico denominado sala de aula. A educação semipresencial acontece uma parte na sala de aula e outra parte a distância, através do uso das tecnologias.

A educação a distância, segundo Cruz (2002), caracteriza-se pela: separação entre professor e aluno durante o processo educacional; vivência do processo educacional de maneira não-grupal por parte do aprendiz; existência de uma forma burocratizada de oferta educacional; utilização de meios de comunicação, mecânicos ou eletrônicos, para a distribuição do conteúdo do curso; utilização dos meios de comunicação em via dupla a fim de que o aluno possa ter ou iniciar um diálogo.

Nesta tentativa de entender adequadamente o que é educação a distância, pode-se, de acordo com Decreto nº 2.494 de 10 de fevereiro de 1998, Artigo 1º dizer que “educação a distância é uma forma de ensino que possibilita a auto-aprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados e veiculados por diversos meios de comunicação”.

Por isto, para Cruz (2002 p. 64), na EAD:

A comunicação interpessoal da educação convencional é substituída por algum modo de comunicação mediada pela tecnologia [...] Com a revolução eletrônica dos anos 80 e o desenvolvimento da internet, novas formas de fazer educação a distância começaram a aparecer. É o caso da educação on-line por conferência computadorizada (CMC) que vem sendo chamada por alguns pesquisadores de um novo domínio da interação educacional porque possibilita uma independência de tempo e lugar, mas permite a comunicação muitos-a-muitos.

Assim, Cruz (2002 p. 64), valendo-se dos ensinamentos de Keegan destaca que “a possibilidade de ensinar, face a face a distância, passou a ser possível pela primeira vez na história da EAD”.

Moran (2000a) afirma que, outro conceito que se modifica é o de aula. Atualmente, entende-se por aula um espaço e um tempo determinados. No entanto, com as inovações tecnológicas esse espaço e esse tempo deverão ser cada vez

mais flexíveis. A aula será entendida também como intercâmbio e pesquisa, através do uso das tecnologias interativas, o professor estará, de fato, dando aula ao receber e responder *e-mails* dos alunos; ao criar listas de discussão e alimentar continuamente os debates e pesquisas com textos e/ou páginas da Internet. Por isso, o papel do professor vem sendo redimensionado e cada vez mais ele se torna um supervisor, um animador, um incentivador dos alunos na busca do conhecimento. Nesta perspectiva, ter-se-á cada vez mais aulas a distância com possibilidade de interação on-line e aulas presenciais com interação a distância.

O redimensionamento do papel do professor [...] está relacionado à transformação do próprio professor, que deixará de ser o fornecedor do conhecimento para se tornar um provocador do aprender e pensar, um formador. [...] O professor começa a trabalhar “dentro” e “na mídia”. É através dela que se processa a interação com os alunos e com os equipamentos no ambiente tecnológico num processo educativo sem precedentes em sua experiência anterior. (CRUZ, 2002, p. 42-46).

Para se pensar a EAD, é importante descrever o papel da clientela que busca no ensino a distância o caminho para seu aprimoramento pessoal e/ou profissional. Para Peters (2001), a clientela da educação a distância é especial porque, na sua maioria, situa-se entre 20 e 30 anos, sendo que, para cima, normalmente não há um limite de idade. Daí que as características mais marcantes dos estudantes de EAD são: dispõem de uma experiência de vida maior; trazem uma considerável experiência profissional; provêm de ambientes sociais que não lhes possibilitaram o estudo na faixa etária desejável; buscam um processo de ascensão social; apresentam maior qualificação do que os estudantes de sala de aula; o estudo tem, para eles, em decorrência de sua faixa etária, outra função.

As características listadas suscitam um problema didático: deve-se oferecer a esses estudantes o mesmo ensino que é oferecido no ensino presencial?

A questão da metodologia do ensino a distância é fundamentalmente pensada em termos de andragogia. No entanto, como a EAD ainda não consolidou uma metodologia para o seu trabalho, os teóricos da educação acabam por buscar no ensino presencial (fundamental, médio e superior) as referências metodológicas a serem utilizadas na sua prática de ensino a distância.

Assim, os conceitos como contextualização, diálogo, ensino individualizado, colhidos no ensino presencial, vão sendo incorporados na prática de EAD. Contudo, é importante registrar que, no ensino fundamental e médio, a educação a distância é utilizada como uma complementação do ensino presencial e não com o propósito de

substituí-lo. A própria legislação educacional brasileira não viabiliza essa possibilidade do ponto de vista legal.

De acordo com Peters (2001), a didática do ensino a distância pode fazer o telestudo tornar-se adequado ao adulto quando coloca os participantes (estudantes) em primeiro lugar, levando em consideração as condições específicas do contexto social dos estudantes, suas atividades profissionais e as condições prévias inerentes ao telensino. Os alunos devem ser motivados, orientados, no estudo autoplanejado e organizado e estimulados para a comunicação formal e informal, bem como para a cooperação com os colegas e, com a ajuda de um sistema de assistência que trabalha diferenciadamente, eles devem ser percebidos e orientados individualmente e, ainda, levados a sério. “As condições sociográficas específicas prévias dos estudantes são uma condição importante do ensino acadêmico, que não se deve negligenciar nem ignorar no planejamento, no desenvolvimento e na avaliação” (PETERS, 2001, p. 42).

Considerando as peculiaridades da educação a distância, três conceitos são fundamentais para o seu entendimento: *diálogo, estrutura e autonomia*.

-*Diálogo*: para Moore (1993, p.24), distingue-se de outras interações no ensino e no estudo.

Um diálogo é direcionado, construtivo e é apreciado pelos participantes. Cada uma das partes presta respeitosa e interessada atenção ao que o outro tem a dizer. Cada uma das partes contribui com algo para seu desenvolvimento e se refere às contribuições do outro partido. Podem ocorrer interações negativas e neutras. O termo diálogo, no entanto, sempre se reporta a interações positivas. Dá-se importância a uma solução conjunta do problema discutido, desejando chegar a uma compreensão mais profunda dos estudantes.

Esta concepção estaria vinculada à pedagogia humanista, para a qual o diálogo de pessoa para pessoa teria importância central, desde que transcorra sem estruturas e sem fim predeterminado, conforme a proposta pedagógica de Paulo Freire discutida no item 2.5.3, p. 48-56 dessa dissertação.

- *Estrutura*: de acordo com Moore (1993, p.26), é uma concepção de ensinar e aprender que é diferente da concepção da aprendizagem dialógica, em princípio e em traços importantes e, que em parte, lhe é antagônica. Ela não está aberta a intervenções espontâneas e desdobramentos imprevistos, mas é fechada, por estar voltada de modo conseqüente para a consecução de um objetivo, planejado passo a passo, regulamentada quanto ao tempo, bem como controlada e avaliada uniformemente. O instrumento principal deste ensinar e aprender são cursos

impressos ou pacotes multimídias, que contêm um ensino cuidadosamente desenvolvido e otimizado e que dão andamento ao estudo e o direcionam, em substituição aos docentes. A principal característica desta concepção é a estruturação do processo ensino-aprendizagem até em seus detalhes. Esta concepção vincula-se à didática das etapas formais propostas por Herbart que é analisado no item 2.5.1, p.32-38 do presente trabalho, e tem sido o caminho fundamental da didática nos últimos dois séculos e, inclusive, viabilizando o ensino em massa.

- *Autonomia*: para Peters (2001, p.95) acontece

[...] quando os próprios estudantes reconhecem suas necessidades de estudos, formulam objetivos para o estudo, selecionam conteúdos, projetam estratégias de estudo, arranjam materiais e meios didáticos, identificam pontos humanos e materiais adicionais e fazem uso delas, bem como quando eles próprios organizam, dirigem, controlam e avaliam o processo de aprendizagem.

Numa perspectiva pedagógica, a autonomia expressa uma situação na qual os seres humanos não são mais objetos, mas sujeitos de sua própria educação. Essa compreensão não é nova e já foi proposta por Pestalozzi conforme o item 2.5.1, p.32-38 dessa dissertação, ao destacar que o ser humano é a obra dele mesmo. Contudo, é importante consignar que a autonomia do estudante passa pela sua heteronomia. Por isto, o estudo autônomo em sua forma pura é totalmente impossível. O processo pedagógico é dialético, pode levar a diferentes graus e conformações do estudo autônomo. Exemplificam esse fato as propostas pedagógicas de Montessori explicitado no item 2.5.2, p.41.

Um dado interessante para refletir é o colocado por Peters (2001, p.103) ao afirmar:

Se a didática do ensino a distância quer acompanhar, pelo menos razoavelmente, o desenvolvimento teórico, deve, necessariamente, perguntar porque a didática do estudo autônomo no ensino regular e a distancia é tão pouco praticada, embora o estudo autônomo corresponda como nenhum outro aos objetivos educacionais da pedagogia.

Segundo o autor, constata-se que a psicologia humanista conquistou grande influência nos anos 70 e sob sua égide a prioridade não era mais dos docentes, mas sim, dos discentes. As relações autoritárias tornaram-se parcerias. A partir daí, passaram a ser considerados como formas adequadas de ensino e aprendizagem o

diálogo autônomo em grupo, o trabalho em projetos e a aprendizagem por pesquisa, conforme enfatizam Piaget, Vigotsky, Paulo Freire e Freinet.

Os conceitos básicos, discutidos anteriormente, viabilizam-se operacionalmente nas práticas de EAD e as atividades docentes e discentes dos três conceitos trabalhados se concretizam na prática pedagógica da educação a distância.

Com a instalação das universidades a distância, originou-se um estudo de características peculiares que o diferencia do ensino a distância primitivo. Peters (2001) registra que essa mudança estrutural resultava da combinação da tradição do ensino a distância e a tecnologia do ensino. Origina-se aí o Tele-ensino, que, posteriormente, foi denominado de ensino a distância de primeira geração. Esses cursos de ensino a distância segundo Peters (2001, p.129-130):

Tornaram-se francamente os pontos de cristalização de várias inovações simultaneamente – do uso confiante – otimista de meios técnicos, do consciente emprego de resultados da pesquisa de aprendizagem, do uso rotineiro de procedimentos empíricos do desenvolvimento e controle, bem como da combinação do saber e do conhecimento de vários peritos especializados. Com isso, o ensino acadêmico foi profundamente tecnificado, cientificado em suas formas de comunicação, tornou-se um produto de trabalho cooperativo compartilhado.

[...] Essa mudança quase revolucionária do ensino será colocada aqui no centro das atenções porque os cursos de ensino a distância pré-fabricados e fechados em si constituem a forma extrema do ensino e da aprendizagem estruturados que se pode encontrar na prática do ensino a distância.

A partir deste parâmetro foram desenvolvidos modelos diferenciados como o da Open University inglesa; o da Universidad Nacional Abierta da Venezuela; o da Fernuniversitat da Alemanha.

Não obstante, a estrutura do ensino a distância se modificará rapidamente à medida que os novos meios de informação e comunicação digitais não acrescentam simplesmente algo ao tradicional ensino acadêmico, mas, efetivamente, modificam sua estrutura e sua essência. A tipologia proposta por Paulsen (1995, p.121) apud Peters (2002, p.154) identifica no ambiente de estudo digital quatro situações de estudo distintas como demonstra o quadro nº 3 transcrito a seguir.

Quadro nº 3: Tipologia do Ensino Digital

1. **Trabalhando sozinho** (o paradigma *www*)
 - revistas especializadas *on-line*
 - bases de dados
 - livros virtuais
 - bibliotecas virtuais
2. **Um docente e um discente** (o paradigma *e-mail*)
 - Contratos de estudo
 - Atendimento por mentores
 - Correspondência eletrônica
3. **Muitos docentes e muitos discentes** (o paradigma *bulletin board*)
 - diário de bordo (campo)
 - Preleções, palestras
 - Simpósios
3. **Muitos docentes e muitos discentes** (o paradigma da conferência por computador)
 - Debates
 - Simulações
 - Desempenho de papéis
 - Grupos de discussão
 - Brainstorming
 - Grupos de projeto
 - Fórum de discussão

Fonte: Peters (2001, p.154)

Concluindo, Peters (2001, p. 155-156) ressalta que:

No ambiente digital do estudo, a estrutura do curso de ensino a distância pode ser levada ao extremo a fim de obter os efeitos didáticos definitivos. Aqui é possível relacionar a palavra impressa e falada com o gráfico (inclusive animado) bem como a imagem fixa e animada, o que fortalece os estímulos da exposição. É neste ponto que a estruturação dos Tele cursos deve tornar-se mais densa. Naturalmente, e nisso consiste a fascinação do ensino e da aprendizagem digital, obtêm-se simultaneamente muitas possibilidades da investigação espontânea, da busca de informações por conta própria, bem como do estudo autônomo, por exemplo, com a ajuda de simulações. Nesses casos, os caminhos do estudo não estão determinados antecipadamente por estruturas amplas. O estudo heterônomo e o estudo autônomo encontram-se, quero reiterar isto neste ponto, muito próximos um do outro nessa estrutura..

4.5 Computador, Internet e Educação a Distância

É impossível correlacionar-se tecnologia e educação sem refletir-se a respeito da questão do processo de aprendizagem porque, ao se apresentar como *meio* e *instrumento* para ajudar nesse processo, a tecnologia, por si só, não vai solucionar o problema educacional brasileiro.

Ao longo do processo de aprendizagem, o estudante cresce e se desenvolve; assim, o professor tem a oportunidade de realizar o seu verdadeiro papel, que é o de mediador entre o aluno e a sua aprendizagem, o incentivador e o motivador desta aprendizagem. Estas interações (aluno – professor – aluno) imprimem um sentido de co-responsabilidade no processo de aprendizagem e enfatizam o papel de mediação pedagógica assumida pelo professor (MASETTO, 2000).

Segundo Perez e Castilho (1999, p.10), “a mediação pedagógica busca abrir um caminho às novas relações do estudante com os materiais, com o próprio contexto, com outros textos, com os companheiros de aprendizagem, incluído o professor, consigo mesmo e com o seu futuro”.

A mediação pedagógica pode estar presente tanto nas estratégias chamadas convencionais quanto nas denominadas novas tecnologias. As primeiras se subdividiam em três grupos. O primeiro grupo é utilizado para iniciar um curso, despertar um grupo ou para começar a formar um grupo. São exemplos a *brainstorming*, a apresentação simples etc. O segundo grupo reúne as técnicas que possibilitam aos estudantes desenvolver situações simuladas como, por exemplo, dramatização, jogos de empresa, estudo de caso. O terceiro grupo reúne as técnicas que colocam o aprendiz em contato com situações reais. São exemplos: os estágios, as excursões, as aulas práticas, as visitas monitoradas. O fato de o aprendiz entrar em contato com a realidade profissional é altamente motivador, porque a realidade é uma excelente mediadora de aprendizagem. As técnicas denominadas como dinâmica de grupo (G.V.G.O, Painel Integrado, trabalhos de grupo) desenvolvem a interaprendizagem e aumentam a flexibilidade mental em virtude do reconhecimento da diversidade de interpretações sobre um mesmo assunto. No entanto, é fundamental que o professor domine essas técnicas e colabore para que os alunos possam também entendê-las e explorá-las.

Por novas tecnologias em educação, entende-se o uso da informática, do computador, da internet, do CD-ROM, da hipermídia, da multimídia, de ferramentas para a educação a distância (*chats*, grupos ou listas de discussão, correio eletrônico) e de outros recursos de linguagem digital.

Essas tecnologias cooperam tanto para o desenvolvimento da educação presencial como também para o processo de aprendizagem a distância, ou seja, a aprendizagem virtual. Contudo, não se pode pensar no uso de uma tecnologia sozinha ou isolada. Seja na educação presencial ou na virtual, o planejamento de

aprendizagem precisa ser considerado em sua totalidade porque uma técnica se liga à outra e a integração das várias técnicas é que dará consistência ao processo da educação a distância.

É fundamental verificar-se como se poderá usar as novas tecnologias numa perspectiva de mediação pedagógica e, nesse sentido, para Masetto (2000), é importante considerar cada uma segundo sua especificidade, conforme abaixo se enuncia:

- *Teleconferência* – sua característica é a possibilidade de colocar um especialista em contato com os telespectadores de diversas regiões do planeta. Sua utilização como fonte de aprendizagem se configura na medida em que for precedida de estudos sobre o tema ou se viabilizar um debate no ar.

- *Chat ou Bate-Papo* – ocorre de forma instantânea entre o emissor e o receptor. Possibilita conhecer as manifestações dos participantes sobre determinado assunto ou tema. Essa atividade poderá ser orientada para a busca de uma síntese das idéias apresentadas; em seguida, orientação de leitura de um determinado site, ou de um texto.

- *Lista de discussão* – cria on-line grupo de pessoas que debatem um assunto sobre o qual sejam especialistas ou tenham realizados estudos prévios. Seu objetivo é fazer avançar a discussão sobre um assunto, sedimentando os conhecimentos e/ou informações apresentadas; por isto, exige um tempo maior para serem produtivos. Não necessita, para funcionar, que todos os seus participantes estejam on-line simultaneamente.

- *Correio eletrônico* – o emissor escreve a carta, define o endereço do receptor e a envia pelo correio e, imediatamente, ou após algum tempo, o receptor poderá acessá-la. Esse recurso é importante para a aprendizagem dos alunos porque os coloca em contato imediato, favorecendo a interatividade, a troca de materiais e a produção de textos em conjunto. Com relação ao papel do professor no uso deste recurso, alguns pontos merecem análise como sua disponibilidade de responder aos *e-mails* porque a rapidez da resposta é fundamental para a motivação do aluno; o tipo de resposta que poderá ser dada para o grupo ou individualmente; a quantidade de *e-mails* que o professor poderá receber e, em consequência, o tempo para leitura e resposta.

- *Internet (www – World Wide WEB)* – é uma teia que interliga várias mídias (textos, imagens, animações, som e vídeos) simultaneamente, formando um imenso

hipertexto (TAJRA, 2000). A internet se apresenta como um recurso dinâmico que enseja o ingresso a um número ilimitado de informações e dá a oportunidade de contatar todos as grandes bibliotecas do mundo, os mais diversos centros de pesquisa, os próprios pesquisadores e especialistas nacionais e internacionais, os periódicos mais importantes das diversas áreas do conhecimento (MASETTO, 2001). É um recurso de aprendizagem múltipla; aprende-se a ler, a buscar informações, a pesquisar, a comparar dados, a analisá-los, a criticá-los, a organizá-los. Portanto, enseja a auto-aprendizagem e a interaprendizagem. Neste contexto, cabe ao professor orientar os alunos a respeito de como direcionar o uso desse recurso para as atividades de pesquisa, de busca de informações, de construção do conhecimento e de elaboração de trabalhos e monografias. O papel do professor é estar aberto para aprender também com as novas informações conquistadas pelo aluno e, em especial, ter condições de discutir e debater as informações com ele, bem como ajudá-lo a desenvolver a curiosidade diante do que venha a encontrar.

- *CD-ROM e Power Point* – são técnicas hipermediáticas que integram luz, som, texto, movimento, pesquisa, busca, links já organizados neles próprios ou com possibilidade de torná-los presentes através de acesso a Internet. Aprende-se através de todos os sentidos e com inúmeros incentivos para a reflexão do assunto que se pretende seja aprendido. Contudo, estes recursos não poderão, ao serem concebidos, desconsiderar princípios como: aluno não pode fazer o papel de assistente passivo; CD e/ou o *Power Point* não podem querer substituir as atividades do aprendiz; devem ser previstas atividades, tempo e momento para o aluno perguntar, refletir, debater, pesquisar, trabalhar, redigir etc.

Essas técnicas, desenvolvidas da forma como foram anteriormente apresentadas, favorecem a auto-aprendizagem e a interaprendizagem, tanto na educação presencial quanto na educação a distância. No entanto, a riqueza desses recursos não substitui a presença e a ação do professor com os alunos, ou seja, deve-se entendê-las numa perspectiva construtivista, como demonstra o item 2.5.2, p.38-48 e item 2.5.3, p.48-56, dessa dissertação, que pressupõe o seu uso com uma característica de mediação pedagógica.

Nesta ótica, para Masetto (2000), o processo de avaliação deve funcionar como um motivador da aprendizagem. Para que isso possa ocorrer há que se considerar alguns aspectos básicos, como: inserir o processo de avaliação como um elemento incentivador e motivador da aprendizagem; trabalhar para que professores e alunos

vejam nas atividades de avaliação um *feedback* contínuo que utiliza técnicas variadas; focar a avaliação como um processo orientado para superar as dificuldades; fornecer a informação precisa, o que significa ter cuidado com a redação, sendo imprescindível contextualizá-la; construir um *feedback* contínuo; abrir um processo de avaliação juntamente com os alunos sobre o programa do curso, incluindo o desempenho do professor; desenvolver mecanismo de auto-avaliação para os alunos e professores.

O professor funcionará como mediador do processo de aprendizagem na medida em que possuir as seguintes características: entender e viver a aprendizagem como interatividade; desenvolver relações de empatia com os alunos; criar uma atmosfera de confiança, enfatizando as estratégias cooperativas de aprendizagem; dominar em profundidade sua área de conhecimento; ter presente que cada aluno é diferente do outro e estimular a criatividade; ter disponibilidade para o diálogo; efetivar uma comunicação com linguagem que garanta uma compreensão exata por parte do aluno.

Desta forma, o papel do professor se amplia, porque do informador ele se transforma em orientador da aprendizagem, em gerenciador de pesquisa e comunicação na medida em que a internet favorece a construção cooperativa, o trabalho conjunto entre professores e alunos, próximos física e virtualmente.

Hoje, uma das formas mais interessantes de trabalhar cooperativamente é, para Moran (2000b), a possibilidade de criar uma página dos alunos, ou seja, um espaço virtual onde se vai colocando tudo o que acontece de mais importante no curso. Portanto, integrar as dinâmicas tradicionais com as inovadoras, neste processo dinâmico de aprender pesquisando é importante.

Através disto, combina-se a escrita com o audiovisual, o texto seqüencial com o hipertexto, o encontro presencial com o encontro virtual.

Essa perspectiva de trabalho muda efetivamente o papel do professor, porque muda a relação de espaço, tempo e comunicação com os alunos. Nas palavras de Moran (2000 b, p.50),

[...] o espaço de trocas aumenta da sala de aula para o virtual. O tempo de enviar ou receber informações amplia-se para qualquer dia da semana. O processo de comunicação se dá na sala de aula, na internet, no *e-mail*, no *chat*. É um papel que combina alguns momentos do professor convencional (às vezes é importante dar uma bela aula expositiva) com mais momentos do gerente de pesquisa, do estimulador de busca, do coordenador dos resultados. É um papel de animação e coordenação muito mais flexível e

constante, que exige muita atenção, sensibilidade, intuição (radar ligado) e domínio tecnológico.

Ao pensar-se na educação formal, há que se questionar como equilibrar o ensino presencial e o ensino virtual. Pode-se tentar integrá-los, procurando valorizar o melhor de cada um deles. Atividades como criar grupos, definir objetivos, conteúdos, formas de pesquisa de temas novos, de cursos novos, passar informações iniciais sobre um assunto ou questão a ser pesquisada devem, preferencialmente, ser feitas de forma presencial. Enquanto que atividades como a adaptação a ritmos diferentes dos alunos, novos contatos com pessoas semelhantes, maior liberdade de expressão, interações espaço temporais mais livres deve, preferencialmente, ser efetivada, utilizando-se o meio virtual.

Com o aprimoramento das tecnologias de comunicação virtual, o conceito de personalidade também se altera bem como os conceitos de curso e de aula porque existe a possibilidade concreta de estar todos (professores e alunos) presentes em muitos tempos e espaços diferentes. As crianças deverão ter muito mais contato físico em virtude da necessidade de socialização e interação. Mas, no ensino médio e superior, a tendência é que o virtual caminhe no sentido de superar o presencial. Isto implicará uma reorganização das escolas (edifícios menores, mais salas-ambiente, de pesquisa, de encontro, interconectadas e menos salas de aula). A casa e o escritório surgirão como locais de aprendizagem .

As novas tecnologias estão a influenciar na operacionalização da EAD que ainda tem-se predominantemente limitado a transpor para o virtual as adaptações do ensino presencial, apresentando, ainda, um predomínio da interação virtual fria, tais como formulários, rotinas, provas e e-mail. Para Moran (2000 b), a educação a distância tenderá a mudar da concepção individualista para a mais grupal; de utilização majoritariamente isolada para a utilização em grupos; das mídias unidirecionais (jornal, rádio, televisão) para as mídias mais interativas.

Os cursos deverão mesclar momentos presenciais com virtuais. As possibilidades de interação serão diretamente proporcionais ao número de alunos. Serão possíveis aulas a distância com interação on-line e aulas presenciais com interação a distância. O ensino será, portanto, um *mix* de tecnologias.

4.6 DIRETRIZES PARA A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E PARA A EAD NO BRASIL

O Livro Verde da Sociedade da Informação – editado pelo Grupo de Implantação do Programa Sociedade da Informação (SocInfo) – é produto de uma proposta do Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), a fim de que fosse reunido um grupo de discussão sobre os possíveis contornos e diretrizes de ação rumo à Sociedade da Informação no Brasil, com a qual traduziria em projetos concretos a iniciativa aprovada pelo Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia.

O objetivo básico do Programa SocInfo é integrar, coordenar, fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para a inclusão de todos os brasileiros na sociedade e, ao mesmo tempo, contribuir para que a economia do país tenha condições de competir no mundo global. Pretende, ainda, disseminar o uso do computador em todo o território nacional e criar condições para que o maior número possível de brasileiros possa acessar a internet.

A linha de ação, Educação na Sociedade da Informação, proposta pelo Livro Verde, objetiva a

[...] disseminação do uso da tecnologia de informação e comunicação em todos os níveis da educação formal e informal; promoção de conexões de internet nas escolas; treinamento de professores e geração de material instrutivo e textos e certificações para apoiar iniciativas de alfabetização digital para a população em geral”. (BRASIL. MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA, 2001)

Ao se refletir sobre o que propõe o Livro Verde, quanto ao fator educação, percebe-se que o grande desafio é entender a educação como um elemento básico na construção de uma sociedade pautada na informação, no conhecimento e no aprendizado. Educar para a cidadania na Sociedade da Informação significa investir na criação de competências, sendo este o primeiro passo a possibilitar a atuação do indivíduo face às novas exigências da sociedade. O processo educacional deve ser um elemento constitutivo de mudança, direcionado para uma formação centrada no *aprender a aprender*, permitindo que o indivíduo seja capaz de lidar com toda e qualquer transformação tecnológica. Por isto, as tecnologias da informação e comunicação devem ser utilizadas, no processo de ensino-aprendizagem, como meios integradores da escola com a comunidade.

É oportuno lembrar que, para alcançar a alfabetização digital, deve-se, primeiramente, investir em educação básica e nas escolas públicas. Reduzir o índice de analfabetismo, investir na alfabetização tecnológica dos professores e em educação continuada e, simultaneamente, também investir na educação digital. É nesta direção que Araújo (1999, p.155) aponta ao enfatizar que “a informação deve ser vista como um bem social e um direito coletivo e a construção da cidadania passa necessariamente pela questão do acesso e uso da informação”.

Ao analisar o quadro educacional brasileiro, Valente (1999, p.5) afirma:

Embora o contexto mundial sobre o uso da informática na educação sempre tem sido uma referência para as decisões que foram tomadas aqui no Brasil, a nossa caminhada é peculiar e difere daquilo que se faz em outros países. No entanto, se comprarmos os avanços pedagógicos conseguidos por intermédio da informática no Brasil e em outros países, os resultados são semelhantes e indicam que ela praticamente não alterou a abordagem pedagógica. [...] Não se encontram práticas realmente transformadoras e suficientemente enraizadas para que se possa dizer que houve transformação efetiva do processo educacional, como, por exemplo, uma transformação que enfatize a criação de ambientes virtuais de aprendizagem, no qual o aluno constrói o seu conhecimento e tem o controle do processo dessa construção. Ainda é o professor quem controla o ensino e transmite a informação ao aluno.

Como enfatiza Tajra (2000), não existe um modelo universal para aplicação da informática na educação. Sua aplicação varia de acordo com a disponibilidade dos recursos humanos, financeiros, técnicos, dos limites metodológicos das escolas, bem como da própria credibilidade em relação à tecnologia da educação. No entanto, o governo brasileiro tem voltado as suas ações no sentido da capacitação de professores, objetivando possibilitar a autonomia da escola, a fim de que ela possa se adequar, com mais facilidade, à sua realidade social e à sua proposta pedagógica.

Verifica-se que a proposta da informática na educação que enfatiza e privilegia a mudança pedagógica, e que é o viés preferencial da proposta brasileira, necessita de determinadas precondições como a mudança de postura do professor diante do processo ensino-aprendizagem; o reequacionamento da dimensão do espaço e do tempo da escola; o imperativo do domínio por parte do professor do conteúdo computacional e a capacidade de articulá-lo e integrá-lo ao seu conteúdo específico; o envolvimento da comunidade escolar a fim de viabilizar as mudanças na escola que constituem as precondições para a implantação da referida proposta.

Sem essas precondições presentes, Valente (1999, p.2) considera pouco viável a concretização dessa proposta porque, no seu entendimento, “as práticas pedagógicas inovadoras acontecem quando as instituições se propõem a repensar e a transformar a sua estrutura cristalizada em uma estrutura flexível, dinâmica e articulada”. Ressalta que o Programa Brasileiro de Informática é ambicioso e isso implica entender o computador como uma nova maneira de representar o conhecimento e requer uma análise cuidadosa do que significa ensinar e aprender e ainda rever o papel do professor nesse contexto.

Quanto aos dispositivos legais, verifica-se que o artigo 80 da LDB no. 9394/96 determina que “o Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada.

1° A educação a distância, organizada com abertura e regime especiais, será oferecida por instituições especificamente credenciadas pela União.

2° A União regulamentará os requisitos para a realização de exames e registro de diploma relativos a cursos de educação a distância.

3° As normas para produção, controle e avaliação de programas de educação a distância e a autorização para sua implementação caberão aos respectivos sistemas de ensino, podendo haver cooperação e integração entre os diferentes sistemas.

4° A educação a distância gozará de tratamento diferenciado, que incluirá:

- I. custos de transmissão reduzidos em canais comerciais de radiodifusão sonora e de sons e imagens;
- II. concessão de canais com finalidades exclusivamente educativas;
- III. reserva de tempo mínimo, sem ônus para o Poder Público, pelos concessionários de canais comerciais.

O enunciado da LDB, para Carneiro (1998), demonstra o reconhecimento da relevância social dos sistemas de educação a distância. Destaca ele que não se trata de substituir o sistema presencial, mas, sim, de reconhecer a necessidade de oferecer alternativas de reforço ao referido sistema, sobretudo, porque há consciência de que, num quadro de instabilidade constante e de escassez de emprego, o capital do trabalhador é seu grau de educação.

Neste sentido, considera que o ensino a distância parte do princípio de que a auto-aprendizagem é possível, desde que o aluno conte com materiais de instrução de adequada qualidade educativa e ambientes de aprendizagens satisfatórios.

Explicita, ainda, que o Artigo 80 da LDB incentiva não somente o desenvolvimento de educação a distância, mas reforça também a idéia de programas de educação continuada, dentro do entendimento de que a educação é um processo e, portanto, nunca se termina de aprender.

Por outro lado, Demo (1997), ao comentar o artigo 80 da LDB, lamenta a lacuna existente, referente à falta de direcionamento no campo da informática educativa, ressaltando que são particularmente preocupantes a falta de indicação: de sua importância na formação dos professores para os cursos de educação e correlatos; na educação superior; da utilidade gerencial da informática nos sistemas de educação; a despreocupação perante os problemas complexos de aprendizagem na educação a distância, restringindo-se ao intento de disciplinamento da área e a falta de indicação clara com o compromisso da aprendizagem, até mesmo para não transformar a tutela da União em intervenção apenas formalista.

Finaliza afirmando:

Quanto à educação a distância, cabe dizer que a preocupação é de ordem tendencialmente formalista, não manifestando propriamente cuidado em torno da aprendizagem como tal. Essa lacuna poderá eclodir no aproveitamento tendencialmente apenas comercial, como a expectativa de que se poderia chegar a diplomas sem muito esforço (DEMO, 1997, pg.88).

A LDB prescreve no Art. 32 § 4º que “o ensino fundamental será presencial, sendo o ensino a distância utilizado como complementação da aprendizagem ou em situações emergenciais”. O Art. 35, ao falar de finalidades do ensino médio registra no inciso II: “ A preparação básica para o trabalho e a cidadania do educando, para continuar aprendendo, de modo a ser capaz de se adaptar com flexibilidade a novas condições de ocupação ou aperfeiçoamento posteriores”. O Art. 36, que se refere ao currículo, enuncia no inciso II que o currículo “adotará metodologias de ensino e de avaliação que estimulem a iniciativa dos estudantes”.

Neves (2000), ao comentar os artigos, anteriormente citados, lembra-nos de que, apesar de a LDB não se referir explicitamente ao ensino a distância, tacitamente admite a utilização dos métodos, técnicas e tecnologias aplicados a essa modalidade de ensino, como suportes importantes para se desenvolver no estudante a autonomia para a busca do conhecimento e atitudes de aprender a aprender, essenciais ao cidadão do mundo contemporâneo.

Mafrá (1998), ao analisar os dispositivos da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, que versam sobre a Educação a Distância, registra que nenhum

educador ou autoridade educacional pretendeu ou pretenderá substituir o ensino presencial pelo ensino a distância. No entanto, enquanto metodologia, ele pode e deve ser utilizado para a educação de crianças, jovens e adultos. Contudo, é indispensável para sua adoção, que se tenha a exata noção de adequabilidade e dosagem à clientela-alvo e que os docentes e a escola estejam adequadamente capacitados para esta tarefa.

No mundo moderno já não se pode esperar que a educação das crianças e adolescentes lhes forneça a informação necessária e suficiente para toda a vida. O século XXI exige serviços educativos permanentes, tanto para propósitos técnicos e vocacionais, quanto para as atividades de sobrevivência. Portanto, a educação formal que se pratica hoje, com sua concentração em tempos e lugares específicos, não pode corresponder às expectativas do homem do futuro. Impõe-se uma nova forma de pensar a instituição Escola na busca da sua identidade. Nasce daí, a necessidade de buscar conceitos sedimentados por práticas bem-sucedidas, como educação permanente, educação a distância, onde o foco reside em se colocar o Homem como centro do processo educativo, apto a criar a capacidade de autodirigir-se e de conduzir sua própria aprendizagem (MAFRA, 1998).

O reconhecimento dessa necessidade e a tentativa de corretamente encaminhar uma resposta para a questão está consubstanciada na Portaria/MEC no. 2.253 de 18/10/2001 (DOU de 19/01/2001) que autoriza a inclusão de disciplinas não-presenciais em cursos superiores reconhecidos pelo Ministério da Educação.

A Portaria/MEC no seu artigo I enuncia: “ As instituições de ensino superior do sistema federal de ensino poderão introduzir, na organização curricular de seus cursos superiores reconhecidos, a oferta de disciplinas que, em todo ou em parte, utilizem método não-presencial, com base no artigo 81 da Lei 9394/96”. Conquanto essa orientação não seja uma obrigatoriedade curricular é, sem dúvida, um reconhecimento e um estímulo à implementação das tecnologias de EAD. Determina que a carga horária a ser trabalhada, nessa perspectiva, limite-se a 20% da carga horária total, regimentalmente prevista, para o curso. Ressalta que os exames finais serão sempre presenciais. Enfatiza que as disciplinas previstas para serem trabalhadas nos moldes propostos pelo Artigo I “deverão incluir métodos e práticas de aprendizagem que incorporem o uso integrado de tecnologias de informação e comunicação para a realização dos objetivos pedagógicos”.

No que se refere ao projeto pedagógico da instituição educacional, o documento legal orienta no sentido que a Secretaria de Educação Superior do MEC (Sesu) seja informada pelas Universidades e Centros Universitários das mudanças ocorridas, anexando a essas informações uma cópia do plano de ensino de cada disciplina trabalhada, nesta modalidade, para avaliação.

É importante destacar que as Faculdades Integradas ou as Faculdades Isoladas deverão pedir autorização à Sesu/MEC antes de implementar essa nova prática pedagógica. E só poderão implementar essa inovação após seus planos serem analisados pelos especialistas consultores do MEC, que expedirão relatório à Sesu/MEC, o que poderá possibilitar a expedição de Ato de Autorização do Ministério da Educação. Essa avaliação resultará em um relatório para a Sesu/MEC que poderá autorizar definitivamente a adoção dessa prática ou indicar a suspensão de sua oferta.

Constata-se, pelo enunciado, que a EAD é vista com simpatia pelo MEC. Contudo, nota-se que existe uma cautelosa preocupação na sua autorização com o intuito de evitar distorções no seu uso. A própria autorização se circunscreve ao ensino superior o que indica a intenção de uma necessária consolidação das práticas pedagógicas de EAD antes de se autorizar o seu uso nas demais modalidades do sistema escolar brasileiro de forma ampla e rotineira.

Para Mafra (1998), a opção que se apresenta como alternativa à Escola Tradicional, limitada pela exigência de prédios, equipamentos, recrutamento de docentes especializados, laboratórios, centrais de apoio, de pessoal administrativo e de um corpo de profissionais destinados à manutenção e conservação, é a Escola Função.

Entende-se por Escola Função aquela que é aberta e com metodologia de ensino a distância, é flexível às condições de aprendizagem dos alunos, permite o respeito ao ritmo de cada um, oferece material ou equipamento para auto-aprendizagem, estabelece junto com o aluno calendário para avaliações, garante tutoria para a aprendizagem, permite auto-avaliação antes das provas, trabalha com a auto-estima e, principalmente, não comporta pessoal técnico e de ensino despreparado. Enfim, é a escola que difere da tradicional quanto ao regime, à estrutura e a duração.

A partir dessas definições e cenários deve-se adotar para a educação a distância, prevista pela LDB, uma concepção de educação centrada na escola-função, a escola que vai ao encontro do aluno onde ele estiver, que respeita sua

individualidade, suas necessidades e possibilidades; que procura solução para a contradição entre massificação e qualidade. Mafra (1998) questiona: a escola-função é ficção ou realidade? E responde que, desde a década de setenta, o Ministério da Educação e dos Desportos vem viabilizando-a através dos Centros de Estudos Supletivos, ou seja, para estudantes fora da faixa etária específica de cada modalidade, que se constituíram na iniciativa pioneira da Escola-Função no Brasil.

4.7 Desafios para o Professor na Educação do Século XXI

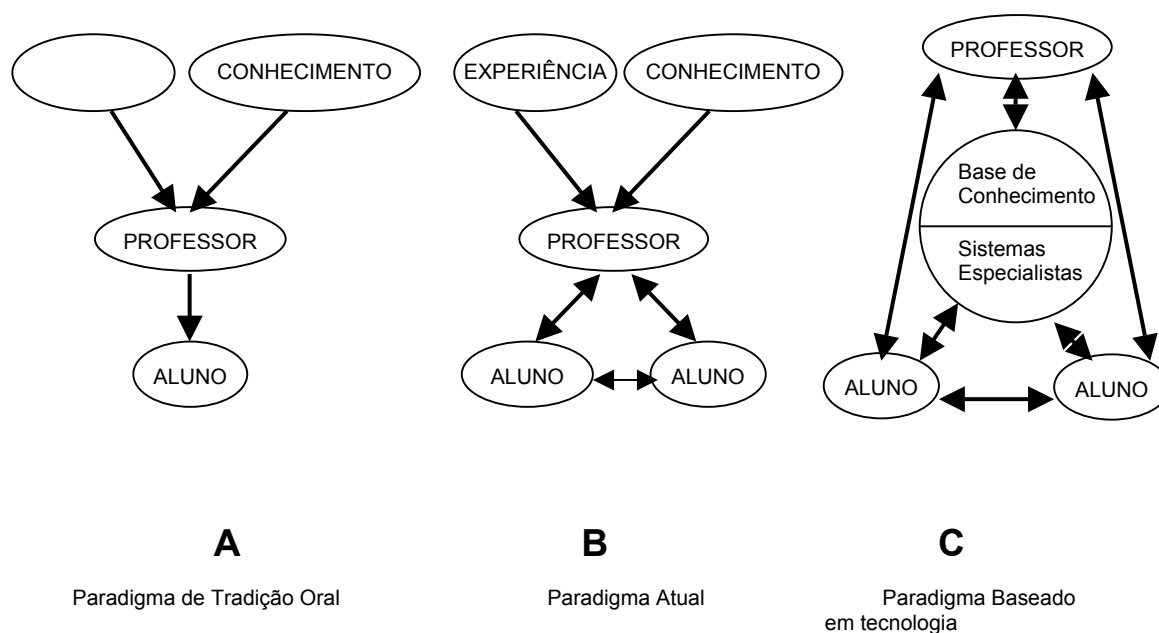
Implementar as novas tecnologias é um desafio para a educação brasileira. Em um país, como o Brasil, cuja superação do analfabetismo da língua ainda é um problema a ser enfrentado, falar em tecnologia soa estranho. No entanto, Pretto (1999), levando em consideração os novos símbolos criados a partir da cultura tecnológica aponta o analfabeto do futuro. Será aquele que não souber ler as imagens geradas pelos meios eletrônicos da comunicação.

Tal aprendizado não se refere apenas à codificação dessa nova linguagem, mas ao seu uso e à compreensão de seus fins. A partir daí, cria-se a possibilidade do surgimento de uma nova razão que será a essência da sociedade em transformação: a razão imagética. Para a construção desse novo modo de pensar e agir sobre o mundo, faz-se necessário adquirir uma intimidade maior com os novos meios de comunicação e informação.

A escola brasileira precisa ser pensada como instituição que possa trabalhar de forma integral com a multiplicidade de visões de mundo, objetivando formar o ser humano programador da produção e não treinar um ser humano mercadoria.

Segundo Branson (1990, p.9), a educação pode ser analisada sob três paradigmas, conforme demonstra a figura nº 3 a seguir apresentada.

Figura nº 3: Modelos de Ensino do passado, presente e futuro



Fonte: Candau, 1999, p.300 apud Branson. 1990 p, 09

Ao analisar-se a figura, verifica-se que o primeiro paradigma é o da Tradição Oral, no qual a aprendizagem está centrada no professor, que tem a posse do conhecimento e irá transmiti-lo para o aluno de forma linear. Exemplifica-o a Educação Tradicional apresentada no item 2.6.1, p. 56. Dessa dissertação.

No segundo, o Paradigma Atual, o professor se torna mediador do processo. Apresenta uma bagagem maior de conhecimento sobre um determinado assunto, mas através da dialogicidade e interação professor/aluno, aluno/aluno, acontecerá o aprendizado. Nesse processo de relação, a aprendizagem continua centrada no professor. Exemplifica-o a Educação Nova conforme demonstra o item 2.6.2, p.57.

Branson (1990) aponta a necessidade de um novo paradigma para o grande desafio educacional do futuro: o paradigma baseado na tecnologia, que representa um processo interativo centrado no aluno. Exemplifica-o a Educação Progressista analisada no item 2.6.3, p.59. Aqui, o autor se refere a ambientes que funcionam como verdadeiras salas de aula virtuais, com espaço de trabalho em que o aluno desenvolva projetos individuais, receba orientações, assista aulas, faça textos, participe de discussões, interaja com colegas, seja incentivado tanto ao trabalho independente individual, quanto ao trabalho cooperativo.

Em tais ambientes virtuais de aprendizagem, os alunos estarão interagindo com ferramentas já presentes em suas vidas, ou seja, os jovens já possuem um

comportamento intelectual e afetivo construído a partir do uso dessas novas tecnologias. Resta, agora, a escola desenvolver projetos para o uso efetivo desses instrumentos.

O uso dessas mídias pode dar-se a partir de duas perspectivas distintas. A primeira, considerando esses instrumentos como mais um recurso didático-pedagógico. Nessa perspectiva instrumentalista, o fundamental torna-se a análise dos técnicos, ganhando importância apenas a capacitação operativa dos profissionais da educação. Na outra perspectiva, o uso desses instrumentos vem carregado de fundamento, de conteúdo, como representante de uma nova forma de pensar e de sentir. Eles serão usados como irradiador de conhecimento e o professor, por sua vez, exercerá a função de comunicador, articulador das diversas fontes de informações.

Segundo Fusari (1993, p.25), a escola nesse momento “consiste no intercâmbio, na veiculação, na troca criativa de saberes, de concepções a respeito da vida. Os professores e alunos são agentes sociais em exercício de integração humana entre si e os contextos e textos comunicacionais”.

Não obstante, Tardy (1976) lembra que deve-se considerar o fato de que os alunos se originam de uma civilização icônica, onde a imagem é predominante e onde se busca o novo com curiosidade e sem temor. Já os professores se originam de uma civilização pré-icônica, onde predomina o paradigma da oralidade e da escrita. Portanto, é comum encontrar professores com posições radicais identificadas como tecnófoba (aquela em que o professor resiste a qualquer inovação por medo do inusitado) ou a tecnófila (aquela em que o professor assume a ferramenta tecnológica como o remédio capaz de resolver todos os problemas do processo pedagógico). As duas posições são perniciosas ao processo educativo na medida em que não o percebem de maneira realista.

Candau (1999) propõe a montagem de um curso de alfabetização em computadores para professores onde se concretizaria um preparo técnico indispensável à nova realidade sócio-econômica-cultural e também se desenvolveriam habilidades necessárias a uma docência eficiente e eficaz. Habilitar-se-ia o professor a assumir um novo perfil, onde necessariamente estariam incorporados: competência capaz de integrar os diferentes aspectos da tarefa docente (pedagógico, técnico-científico e sócio-político); preocupação com a relação entre a teoria e prática; busca do auto-aperfeiçoamento: conhecimento construído

pelas experiências do dia-a-dia e por uma multiplicidade de meios; aceitação e uso de inovação de forma construtiva; ênfase no trabalho cooperativo e multidisciplinar; consciência de ser agente de mudança e, pela reflexão crítica, realizar sua atuação educacional e contribuir para diminuir as desigualdades e melhorar a qualidade de vida.

O professor ao assumir este papel exploraria dialeticamente as mídias e a cultura audiovisual. No entanto, para que essa nova realidade descrita se concretize é indispensável a melhoria das condições de trabalho do professor, ou seja, a materialidade da escola e a definição de uma política de recursos humanos que reconheça o imperativo da dignidade salarial como condição imprescindível para a inserção criativa e inovadora do professor na obra educativa.

Para Lèvy (1999 a), a linguagem digital está presente nas novas tecnologias eletrônicas de comunicação e na rede de informação. Portanto, o paradigma digital, na sociedade da informação, enseja uma prática docente assentada na construção individual e coletiva do conhecimento. Nessa ótica, o computador e a rede devem estar a serviço da escola e da aprendizagem, e o professor deve levar em conta que, além da linguagem oral e da linguagem escrita que acompanham historicamente o processo pedagógico de ensinar e aprender, é necessário considerar também a linguagem digital.

Nesta mesma perspectiva Kewski (1998, p.64) enfatiza:

A tecnologia digital rompe a narrativa contínua e seqüencial das imagens e dos textos escritos e se apresenta como um fenômeno descontínuo. Sua temporalidade e especialidade, expressa em imagens e textos nas telas, estão diretamente relacionados ao momento de sua apresentação. Verticais, descontínuos, móveis e imediatos, as imagens e os textos digitalizados, a partir da conversão das informações em bytes, tem o seu próprio tempo, seu próprio espaço fenomênico da exposição. Eles representam, portanto, um outro tempo, um outro momento revolucionário, na maneira de pensar e compreender.

Os alunos passam a ser descobridores, transformadores e produtores do conhecimento. E, no entendimento de Behrens (2000), a qualidade e relevância da produção dependem também dos talentos individuais dos alunos na medida em que são percebidos como portadores de inteligências múltiplas, que vão além das lingüísticas e do raciocínio matemático que a escola está oferecendo.

Para a autora, o desafio do professor durante a ação docente passa ser o de levar em consideração e contemplar as oito inteligências, denominadas por Gardner

(1994) como: espacial; interpessoal; intrapessoal; cinestésico-corporal; lingüística ou verbal; lógico-matemática; musical e naturalista. Sendo, também, importante considerar as oportunidades de desenvolver a inteligência emocional estudada por Goleman (1996). Hoje, além das habilidades tradicionais, faz-se necessário o desenvolvimento de habilidades que incluam a fluência tecnológica, a capacidade de resolver problemas, além das habilidades de comunicação, colaboração e criatividade. Desta forma, é fundamental redimensionar a metodologia a fim de contemplar atividades que ultrapassem as paredes das salas de aula e criem espaços virtuais e presenciais dentro e fora das instituições educacionais.

Para Moraes (1997, p.68), na era das relações, cabe aos gestores eliminar os empecilhos que impedem a criatividade de professores e alunos e, nesse sentido, enuncia:

Estamos querendo abandonar uma escola burocrática, hierárquica, organizada por especialidades, subespecialidades, sistemas rígidos de controle em funções dos comportamentos que se pretende incentivar e manter, dissociada do contexto, da realidade, para construir uma escola aberta, com mecanismos de participação e descentralização flexíveis, com regras de controle discutidas pela comunidade e decisões tomadas por grupos interdisciplinares próximos dos alunos.

Na rede de informações, o estudante deverá ser iniciado como pesquisador e investigador para resolver os problemas reais que ocorrem no cotidiano de suas vidas. O processo de aprendizagem colaborativa precisa ter presente que a interação reconhece

que o sujeito e objeto são organismos vivos, ativos, abertos, em constante intercâmbio com o meio ambiente, mediante processos interativos indissociáveis e modificadores das relações sujeito-objeto e sujeito-sujeito, a partir dos quais um modifica o outro, e os sujeitos se modificam entre si. É uma proposta sociocultural, ao compreender que o “ser” se constrói na relação, que o conhecimento é produzido na interação com o mundo físico e social, a partir do contato do indivíduo com sua realidade, com os outros, incluindo a dimensão social, dialógica, inerente à própria construção do pensamento (MORAES, 1977, p.66).

Corroborando com essa perspectiva, Delors et all (1998), analisado no item 2.7.1, p.61-63, aponta como principal consequência da sociedade do conhecimento a necessidade de uma educação continuada, assentada em quatro pilares básicos: aprender a conhecer; aprender a fazer; aprender a viver juntos e aprender a ser.

Behrens (1999) defende, a partir de pesquisas sobre a prática pedagógica entre professores universitários, com relação ao paradigma emergente, uma aliança entre

os pressupostos da *visão holística*, da *abordagem progressista* e do *ensino com pesquisa instrumentalizada pela tecnologia inovadora*. Afirma que a concepção de uma proposta pedagógica, embasada por essas tendências, implica na exploração dos referenciais de cada uma delas, reafirmando que a aproximação desses pressupostos pode e deve formar um todo.

Essa integração poderia se concretizar a partir da contribuição de cada tendência como se explicita a seguir:

- O *ensino com pesquisa* tem como pressuposto básico o processo de produção do conhecimento. Assim o aprendiz é movido pela dúvida e encontra prazer na descoberta da investigação e da pesquisa. Esse processo considera momentos gradativos de conquista, ou seja, vai desde a interpretação reprodutiva, a interpretação própria, a reconstrução, a construção, a criação e a descoberta (DEMO, 1994).

- A *abordagem progressista* tem como pressuposto básico a busca da transformação social. Enfatizando uma proposta de parceria entre professores e alunos num processo dialógico, de acordo com Freire conforme demonstrado no item 2.5.3, p.48-56, onde a prática pedagógica precisa ser problematizadora e, neste sentido, essa abordagem é o pilar da ética democrática.

- A *visão holística* origina-se da integração do ensino com pesquisa e a abordagem progressista, caracterizando-se pelo processo de construção de uma sociedade a partir da formação de homens e mulheres que se pautam nos princípios éticos, da dignidade humana, da paz, da justiça, do respeito, da solidariedade e da defesa do meio ambiente. Implica fornecer uma prática com visão de totalidade, que propõe o conhecimento em rede, em sistemas integrados e interconectados. O paradigma holístico propõe que homem e mulher sejam vistos como seres indivisos, buscando a unicidade na aliança de razão e emoção, corpo e alma (BEHRENS, 1999 e MORIN, 2000).

Na perspectiva holística, não há prática pedagógica isolada em uma disciplina, mas uma ação docente com uma visão do todo, com a responsabilidade e a preocupação de provocar interações e relações dos alunos consigo mesmos, com seus semelhantes, com sua comunidade, com a sociedade e com o planeta.

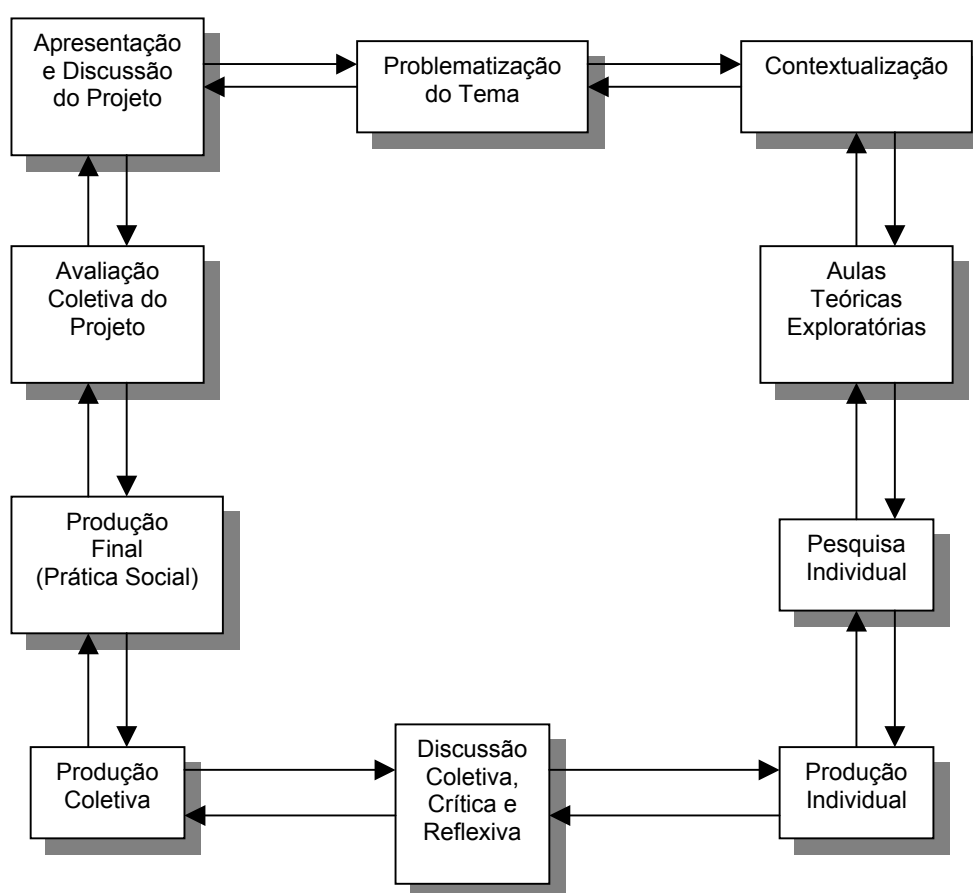
- A *tecnologia como ferramenta de aprendizagem colaborativa* decorre do entendimento de que a tecnologia da informação (hardware, software e redes do computador) está a serviço do homem e pode ser utilizada como instrumento para

facilitar o desenvolvimento das aptidões humanas. Nesse sentido, professores e alunos podem utilizar as tecnologias da informação para estimular o acesso à informação e à pesquisa individual e coletiva, favorecendo processos para aumentar a interação entre eles.

Além da Internet, a tecnologia da informação oferece diversos tipos de programas aplicados à educação, como exercitação, programas tutoriais e aplicativos, jogos, programas de autoria, editores de textos e simulações (SEABRA, 1994).

O professor preocupado com a aprendizagem colaborativa dos seus alunos e atendendo à proposição de aliança entre a abordagem progressista, o ensino com a pesquisa e a visão holística, denominada paradigma emergente, pode propor a metodologia de aprendizagem baseada em projetos, como exemplifica a figura a seguir:

Figura nº 4: Fases do Projeto de Aprendizagem Colaborativa



Fonte: Behrens (2000, p.108)

4.8 Conclusão

Corroborando o pensamento de Belloni (1999, p.104), poder-se-ia concluir que

[...] as tecnologias não são boas (ou más) em si, podem trazer grandes contribuições para a educação, se forem usados adequadamente. [...] Cabe ao campo educacional integrá-las e tirar de suas potencialidades comunicacionais e pedagógicas o melhor proveito. [...] A introdução destas tecnologias como meios complementares no ensino convencional, oferecendo aos estudantes acesso a uma grande variedade de fontes de informação, é reconhecidamente uma tendência mundial na pedagogia para todos os níveis de educação. Seu uso pode contribuir para aumentar o grau de autonomia do estudante e de eficiência do processo de ensino e aprendizagem. Sua utilização educativa se integra numa nova concepção de tecnologia educacional agora concebida como comunicação educacional.

Na perspectiva da comunicação educacional é que se situam as atividades pedagógicas desenvolvidas pela Escola 24 Horas S.A que procura, considerando o referencial teórico discutido, tornar mais presente no processo educacional a interação escola/aluno/família e também articular efetivamente o ensino presencial com o ensino não-presencial. Sobre esse assunto, em particular, é que trata o capítulo seguinte.

5 A ESCOLA 24 HORAS.COM.BR

5.1 Introdução

Esse capítulo pretende apresentar a metodologia utilizada nessa pesquisa, explicitando as etapas do trabalho, a amostra utilizada e descrever a operacionalização da coleta de dados. Objetiva, ainda, caracterizar o objeto empírico, ou seja, o site www.escola24horas.com.br. Para isso, primeiramente, registrou-se a evolução histórica da empresa Escola 24Horas S/A, desde a data de sua criação. A seguir, efetuou-se uma descrição detalhada da arquitetura do site, explicitando como os seus usuários podem utilizá-lo. Depois, realizou-se uma análise técnico-pedagógica e mercadológica do site, pretendendo-se explicitar as diretrizes que foram consideradas na sua construção e que norteiam a sua operacionalização do ponto de vista pedagógico e tecnológico. Também se focalizou como o site Escola 24Horas se posiciona na perspectiva do marketing educacional, considerando o seu relacionamento com as escola conveniadas e com o mercado.

5.2 Metodologia da Pesquisa

Considerado as características dessa pesquisa, decidiu-se que a metodologia a ser adotada seria um estudo de caso porque, segundo YIN (2001 p.19), “ os estudos de casos representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo “como” e “por quê”, quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real”.

5.2.1 Etapas do Trabalho

O trabalho foi desenvolvido, basicamente, nas etapas a seguir especificadas.

- Realização de pesquisa bibliográfica, objetivando identificar a evolução das principais tendências pedagógicas, numa perspectiva histórica; explicitar o papel da tecnologia no contexto da educação do final do século XX e do início do século XXI; discutir a modalidade de ensino educação a distancia, destacando, em especial, o papel do computador e a internet; estudar a participação do marketing educacional na educação brasileira.
- Realização de uma pesquisa qualitativa baseada em entrevistas de profundidade com os profissionais participantes do processo pedagógico das escolas conveniadas (diretor, professor-laboratorista, professor-especialista) e da escola 24 horas (coordenador-web), conforme roteiros específicos (apêndices nºs 1,2,3, e 4).
- Realização da descrição do site da Escola 24 Horas do ponto de vista técnico e pedagógico, conforme o Roteiro de Análise do Site. (apêndice nº 5)
- Realização da análise do site da Escola 24 Horas do ponto de vista mercadológico.
- Realização da análise dos sites das escolas conveniadas a fim de registrar a proposta pedagógica de cada colégio integrante da parceria, na cidade de Belo Horizonte.

5.2.2 Amostra

A amostra da pesquisa foi não probabilística e intencional em função das peculiaridades da pesquisa. Assim sendo, foi composta por todos os estabelecimentos de ensino do município de Belo Horizonte conveniados com a Escola 24 Horas durante os anos de 2001 e 2002.

Não foram consideradas como integrantes da amostra aquelas escolas que não renovaram o convênio para o ano de 2002, porque não mais se enquadravam nos objetivos da pesquisa.

Também não participaram da amostra aqueles estabelecimentos de ensino que assinaram o convênio, pela primeira vez, no ano de 2002 e, portanto, estavam em fase de implantação da parceria e a pesquisa pretendia abranger um intervalo de tempo de 2 anos de parceria.

De um total de dezesseis escolas conveniadas, no ano de 2001, apenas dez preencheram os critérios definidos para a amostra da pesquisa no ano de 2002. Essas escolas estão listadas no apêndice nº 6 e compuseram o universo da amostra.

Das dez escolas constantes da amostra, as atividades de pesquisa ocorreram em sete delas, porque quatro integram uma mesma rede de ensino e, após o contato preliminar, com o argumento de que a equipe de trabalho é a mesma em todas as suas unidades escolares, somente foram autorizadas as atividades de coleta de dados em uma das quatro unidades. Em virtude desse fato, o número de escolas conveniadas efetivamente pesquisadas foi sete.

Foram utilizadas na tabulação e análise de dados para a identificação das escolas as letras do alfabeto, com a finalidade de preservar o anonimato das fontes fornecedoras dos dados primários. Essa decisão pretendeu garantir maior espontaneidade e autenticidade no fornecimento das informações solicitadas.

5.2.3 Operacionalização da Pesquisa

Inicialmente foi estabelecido um contato com o escritório da Escola 24 Horas em Belo Horizonte, que notificou a matriz no Rio de Janeiro a respeito do objetivo da pesquisa. Posteriormente, via e-mail, foi contatada a matriz da Escola 24 Horas objetivando solicitar permissão para o desenvolvimento do trabalho. Em decorrência desse contato, foi feita uma visita à sede da Escola 24 Horas, localizada na Rua Dom Gerardo, 64 – 12º andar – na cidade do Rio de Janeiro. Essa visita inicial possibilitou uma conversa com o Diretor de Pesquisa Educacional da Escola 24 Horas que se colocou à disposição para informar sobre os objetivos da empresa e sua dinâmica de trabalho. Nesta oportunidade foi possível conhecer as instalações da instituição, observando o cotidiano de trabalho de seus integrantes. Essa visita

forneceu dados importantes para a montagem dos instrumentos de coleta de dados utilizados durante o trabalho de campo e ensejou a oportunidade de observar a dinâmica de trabalho cotidiano da Escola 24 Horas.

Foi possível, então, manter contato com os professores-web, no seu ambiente de trabalho específico, quando se observou, através da atuação destes, a dinâmica operacional dessa ferramenta disponibilizada pelo site. Foram visitadas também as salas de conteúdo, multimídia e design onde são elaboradas as atividades pedagógicas solicitadas pelas escolas conveniadas e as atividades produzidas por iniciativa da própria Escola 24 Horas.

Para possibilitar a descrição do site, foi-se construindo, ao longo do trabalho, seu mapa de navegação, a partir do esboço básico disponibilizado pela Escola 24 Horas (no link, mapa do site) e das constatações que se faziam na medida em que todos os ambientes do site eram visitados e analisados. Essa ação foi necessária porque os usuários do site da Escola 24 horas (os alunos, os professores, os funcionários e os pais dos estudantes das escolas conveniadas) são identificados conforme a categoria a que pertencem e não têm acesso a todos os espaços e links disponibilizados pelo site. Por isto, fez-se necessário que todo o site fosse acessado pelas quatro categorias de usuários, para que, então, se tornasse possível identificar os espaços, seções ou links a serem acessados pelos diferentes usuários. Essa tarefa foi possível porque, quando da visita à matriz da Escola 24 Horas, no Rio de Janeiro, em julho de 2001, foram disponibilizados para o pesquisador *logins* e senhas das quatro diferentes categorias de usuários do site (alunos, professores, funcionários e pais), pela Diretoria de Pesquisa da Escola 24 Horas.

O trabalho de descrição demonstrou a necessidade de imprimir as partes fundamentais do site. Por isso, a análise tomou como referência a versão do site que foi utilizada no período de julho de 2001 a julho de 2002.

Foi encaminhado, via e-mail, para a Coordenação de Conteúdo da matriz da Escola 24 horas no Rio de Janeiro, um roteiro básico para ser preenchido, com o objetivo de coletar dados sobre o histórico, a fundamentação pedagógica e a forma de operação da Escola 24 horas. Esse roteiro foi encaminhado em 21 de março de 2002 e retornou em 31 de abril de 2002, via e-mail.

Elaborou-se um roteiro para a análise (técnica e pedagógica) do site da Escola 24 horas, (apêndice nº 5). Esse roteiro de análise baseou-se na proposta do Guia para avaliação de WBT's existente em Metodologia da EDUTECH e considerou

também o texto Avaliação de Software para EAD via Internet: algumas considerações preliminares. Também foi utilizado o texto Avaliação de Software Educativo: reflexões para uma análise criteriosa.

A construção do roteiro ocorreu a partir da escolha das variáveis que deveriam ser consideradas na análise do site. As variáveis escolhidas foram: da entrada no sistema; acesso ao conteúdo do site; espaço privado e customização; comunicação assíncrona; comunicação síncrona; ferramentas pedagógicas; da administração do site; do suporte; da segurança do sistema; da interface com o usuário. Essas variáveis foram subdivididas em unidades de análise, como demonstra o Roteiro de Análise Técnica do Site (apêndice nº 5) dessa dissertação.

O roteiro de Análise do Site foi respondido através do preenchimento de formulário contido em unidades de disquete que foram entregues aos professores-laboratoristas e/ou professores-especialistas (em informática) de todos os colégios constantes da amostra, durante o período de fevereiro de 2002 a setembro de 2002, ou seja, as escolas conveniadas à Escola 24 Horas no ano de 2002 em Belo Horizonte. A partir das respostas registradas no Roteiro de Análise do Site, por cada escola constante da amostra, foi elaborado um quadro para sintetizá-las, considerando-se, para isso, cada variável e cada unidade de análise trabalhada. Assim, registrou-se o posicionamento dos colégios com relação às variáveis integrantes do roteiro. A partir disto, foi possível determinar a posição das escolas com relação à utilização cotidiana do site da Escola 24 Horas.

Foram realizadas, também, entrevistas em profundidade com os integrantes das escolas conveniadas: diretor da unidade escolar, ou seja, a pessoa juridicamente responsável pela tomada de decisões na respectiva unidade de ensino. Professor/Especialista responsável pela interface com a Escola 24 Horas, ou seja, o professor da escola conveniada que tem a função de articular a sua unidade de ensino com a Escola 24 Horas, propriamente dita, ou, com o coordenador-web. Professor Laboratorista, ou seja, a pessoa incumbida de cuidar e orientar os trabalhos nos Laboratórios de Informática das escolas conveniadas. Coordenador-Web, ou seja, o consultor da Escola 24 Horas, responsável pela interface com a escola conveniada. Essas entrevistas foram também realizadas no período de fevereiro a agosto de 2002.

Utilizou-se, como estratégias de coleta de dados, a entrevista porque nela “existe a oportunidade de maior flexibilidade para a obtenção de informações; além

do que o entrevistador tem oportunidade de observar a pessoa e a situação total a que responde” (SELLTIZ et al, 1960 p.267) e também porque, “a situação de entrevista apresenta uma oportunidade melhor[...] para a verificação da validade das descrições, (SELLTIZ et al, 1960 p.272). Foram usadas, nas entrevistas, perguntas abertas porque “a pergunta aberta destina-se a permitir uma resposta livre e não limitada por alternativas apresentadas” e “as perguntas abertas são necessárias quando a questão é complexa, quando não se conhecem suas dimensões significativas, ou quando o interesse da pesquisa é a exploração de um processo ou da formulação de uma questão pelo indivíduo” (SELLTIZ et al, p.288, 293 e 294).

Depois da realização das entrevistas com os integrantes das escolas conveniadas, foi elaborado um quadro onde foram transcritas, a partir das gravações feitas, as falas dos entrevistados. A partir daí, cada uma das questões que constituíram o Roteiro de Entrevista, de cada ator, foi trabalhada, procurando-se registrar a posição enunciada pela fala dos respectivos atores das diferentes escolas. Esse procedimento foi realizado com relação às entrevistas do diretor, do professor-laboratorista, do professor-especialista. Posteriormente, tendo-se como referência básica cada escola constante da amostra, procurou-se registrar o posicionamento de cada colégio pesquisado. Para tornar mais completa a caracterização do colégio analisado, foi feita uma pesquisa, via internet, no site de cada escola conveniada, quando se procurou registrar a proposta pedagógica enunciada pela respectiva escola e explicitada no seu site.

A entrevista com as coordenadoras-web foi feita na filial da Escola 24 Horas S/A em Belo Horizonte. Devido à escassez de tempo das coordenadoras, optou-se por entrevistar, simultaneamente, todas as que acompanham as escolas conveniadas no município de Belo Horizonte.

A análise mercadológica do site se operacionalizou a partir dos referenciais teóricos constantes do capítulo três deste trabalho, dos documentos disponibilizados pela empresa e das informações veiculadas em www.escola24horas.com.br, as entrevistas realizadas com os diferentes atores das escolas conveniadas e com os coordenadores-web, (registradas no capítulo 6 dessa dissertação). Também forneceram subsídios para essa análise as variáveis integrantes do modelo de análise mercadológica utilizados por Tom Vassos em Marketing Estratégico na Internet. Foram ainda utilizados os conceitos tratados no capítulo 2 – O Modelo de Marketing Internet Bullseue sm: Planejando sua Estratégia na Internet (p.15-43) e

o roteiro de análise utilizado pelos alunos da Pontifícia Universidade Católica de Minas, na monografia Negócios Eletrônicos, trabalho de conclusão do curso de graduação, em Relações Públicas, da Faculdade de Comunicação da referida universidade, no ano letivo de 2000.

Efetuuou-se, ainda, o levantamento do registro da opinião dos internautas sobre o site da Escola 24 Horas, a partir da análise das opiniões escritas no link Livro de Visitas. Para isto, foi feito o *download* das opiniões escritas no período de julho de 1999 a outubro de 2001, quando o acesso era amplo. Depois, efetuou-se o mesmo levantamento considerando o período de outubro de 2001 a julho de 2002, quando o acesso ao Livro de Visitas passou a ser restrito, ou seja, limitado aos usuários das escolas conveniadas nas diferentes categorias (aluno, professor, funcionários e pais).

5.3 Caracterização do Objeto Empírico

5.3.1 Histórico da Escola 24 Horas

Os dados que constituem as informações registradas a seguir se baseiam em subsídios fornecidos pela matriz da Escola 24Horas S/A, no Rio de Janeiro, e nos dados contidos em www.escola24horas.com.br. Documentos de circulação interna da empresa e o testemunho dos funcionários, lotados na matriz, serviram também como elementos para a construção deste item da dissertação.

A Escola 24 Horas S.A tem sua origem na Trend Tecnologia Educacional Ltda. Essa empresa introduziu, no setor educacional brasileiro, o conceito de terceirização de serviços. Em 1997, a Trend lançou o primeiro provedor de acesso especializado para a área educacional. Em seguida, inaugurou um projeto de internet que levava alunos de todas as partes do país a participarem de aventuras educacionais que eram transmitidas pela rede para quem ficava em sala de aula.

Surgiu, então, em 1999, a Escola 24 Horas como um projeto-piloto voltado para instituições do ensino básico (educação infantil ao ensino médio). A idéia básica era

dar aulas de reforço, utilizando a internet. Para isso, montou uma equipe de professores que dão plantão dia e noite para tirar dúvidas na *web*. Sua proposta pedagógica se apóia em usar a internet como instrumento de comunicação e pesquisa, estendendo a presença da escola na casa do aluno. O projeto tornou-se realidade em fevereiro de 2000. Em setembro do mesmo ano, a Escola 24 Horas S.A encontrou um importante parceiro: o Banco Mundial, que se tornou sócio da empresa.

Em 2001, a Escola 24 Horas S.A deu seu primeiro passo no processo de internacionalização e, em parceria com a *Aula Clik* (líder na área de ensino *on-line* no México), lançou o Aula 24 Horas, a versão em espanhol do *site* brasileiro no México. Também, através de convênio com o Sistema Pitágoras, atende as 03 escolas que o referido sistema possui no Japão.

- *Acionistas*: Trend Tecnologia Educacional Limitada, que trabalha há mais de 12 anos com tecnologia educacional e o Banco Mundial – International Finance Corporation através do IFC – seu braço financeiro para investimento no setor privado. Essa parceria foi o primeiro investimento do Banco Mundial na área de tecnologia educacional.

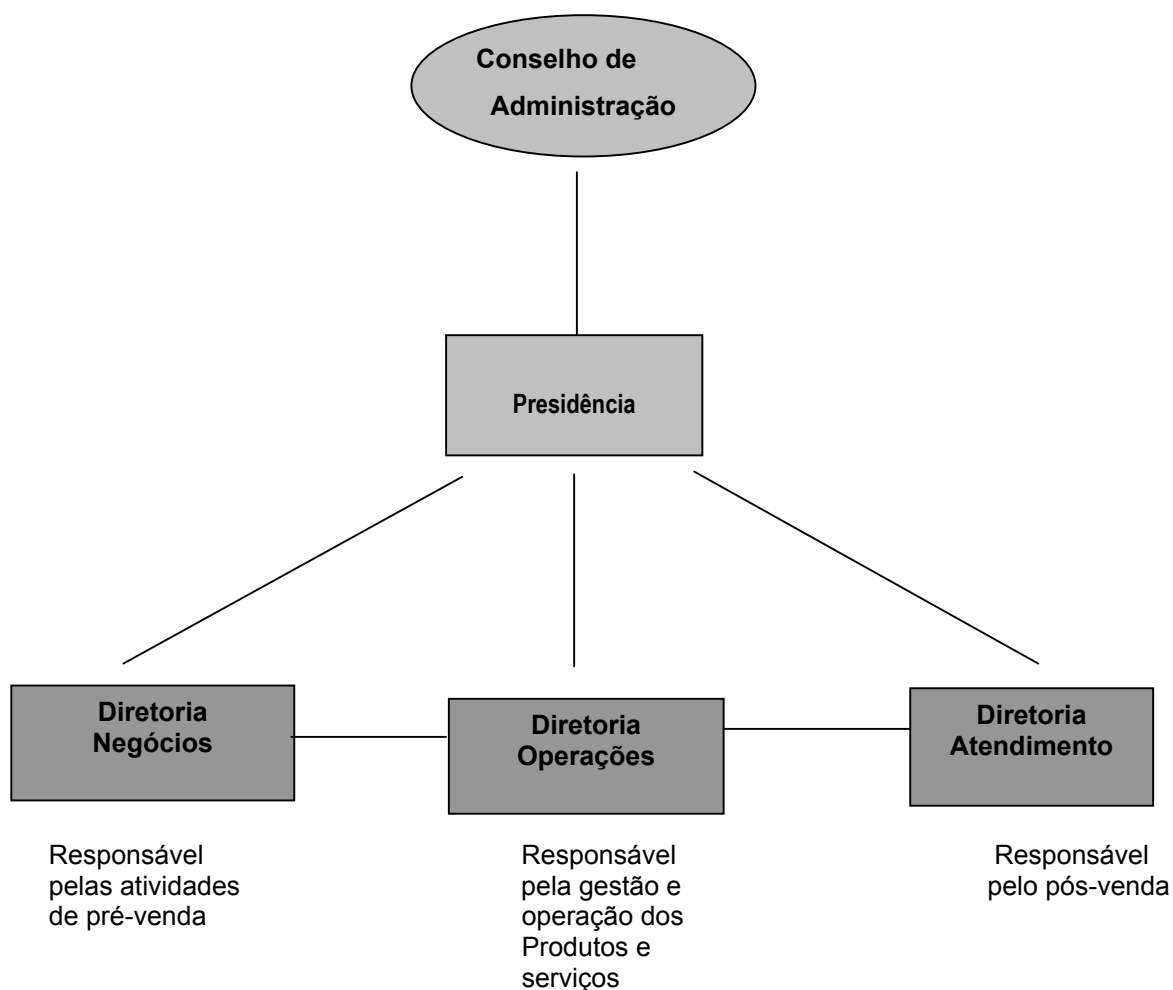
- *Praças e clientes*: a matriz da Escola 24 Horas localiza-se na cidade do Rio de Janeiro na rua Dom Gerardo, 64, Centro. Possui representações em 19 estados brasileiros (Alagoas, Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Pará, Paraíba, Pernambuco, Paraná, Rio de Janeiro, Rondônia, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Sergipe, Minas Gerais e São Paulo). Em Minas Gerais, seu escritório localiza-se na cidade de Belo Horizonte (capital do Estado), na avenida Raja Gabaglia, 3.117. No Brasil, atinge, aproximadamente, 100 cidades. Segundo a matriz da Escola 24 Horas S/A, a comunidade educacional envolvida neste empreendimento é de cerca de 1 milhão de pessoas entre funcionários, alunos, professores, famílias e diretores de escolas. Deste total, são mais de 350 mil alunos das escolas conveniadas em todas as praças. Em Belo Horizonte estavam conveniadas à Escola 24 Horas em 2002 10 unidades escolares. A lista das escolas conveniadas constam do apêndice nº 6 dessa dissertação.

- *Custo dos serviços*: mediante contrato, cada instituição de ensino paga uma taxa mensal, por aluno, pelos serviços oferecidos. Esta taxa por aluno é calculada em função de variáveis, como: números de alunos e carga horária de assessoria à

escola. O repasse ou não destes valores para as mensalidades fica a critério da escola.

- *Estrutura organizacional*: a estrutura organizacional da empresa se configura como demonstrado na figura nº 5 a seguir delineada.

Figura nº 5: Organograma da Escola 24 Horas S/A



Fonte: Diretoria de operações da Escola 24 Horas S/A - Matriz

- *Valores e princípios*: a atuação da empresa se operacionaliza a partir dos seguintes valores e princípios: excelência, inovação, respeito, responsabilidade social, integridade, alegria e trabalho em equipe.

5.3.2 O Projeto Escola 24 Horas S/A

- *Delimitação do Negócio*: serviço de apoio escolar, via internet, oferecido às instituições de ensino dos segmentos infantil, fundamental e médio. Posiciona-se como extensão da escola na casa de seus alunos, responsáveis, professores e funcionários, aproximando a família da escola e valorizando a proposta pedagógica da instituição de ensino perante sua comunidade. A solução proposta pela Escola 24 Horas traduz-se em serviços complementares ao dia-a-dia escolar, que seguem a linha pedagógica de cada escola cliente e estão acessíveis 24 horas por dia, 07 dias por semana, de qualquer lugar.

- *Fundamentos Teóricos da Proposta Pedagógica* – segundo a Escola 24 Horas S/A, uma instituição de ensino, ao elaborar sua proposta pedagógica, tem que considerar que o universo pedagógico atual apresenta dois ambientes: o presencial e o virtual. Portanto, deve planejar estratégias de interação nesses ambientes para que seu processo de aprendizagem seja enriquecido.

Assim, no entendimento da empresa, embora o ambiente virtual de aprendizagem seja um todo nesse contexto, destaca-se dos serviços da Escola 24 Horas diretamente ligado à construção do conhecimento: o *Professor-Web*, muito significativo nessa interação, é como o professor assistente do *Professor Presencial*. Juntos proporcionam aos alunos uma interação nesse novo ambiente de aprendizagem: presencial/virtual/presencial.

Para um bom entendimento e aproveitamento desse novo ambiente que a tecnologia oferece e no qual os alunos já interagem, independentemente do processo escolar, é indispensável que se faça uma releitura das teorias de Piaget, Freinet, Vygotsky e Paulo Freire e, ainda, uma leitura atenta de Pierre Levy. Não se pode ignorar que o aluno constrói conhecimento quando interage com outros sujeitos e consigo próprio; assim, vai internalizando conhecimentos, papéis e funções sociais, o que lhe permite a constituição de conhecimentos e da própria consciência.

Segundo a Escola 24 Horas, na fase das operações concretas (Piaget) a criança tem mais capacidade de descentração. Derivando disso, ela pode classificar objetos sob um aspecto e desclassificá-lo sobre um outro e ainda estabelecer relações. Assim, entende-se que essa criança atuaria perfeitamente nos ambientes presencial

e virtual, fazendo relações, classificando e deduzindo das ações percebidas as operações implícitas, sempre tendo em vista objetos concretos.

Avançando um pouco mais, já na fase das operações formais, a criança pode raciocinar dedutivamente, formular hipóteses e aceitar a forma de um argumento. Assim, ela interage com o professor-web, por exemplo, expondo suas hipóteses e sendo estimulada para isso, argumentando ou contra-argumentando de forma a chegar à sua própria conclusão a respeito de uma dúvida, de um assunto.

Para o pensamento de Vygotsky, o desenvolvimento do indivíduo é o resultado de um processo sócio-histórico que se dá pela aquisição de conhecimentos através da interação do sujeito com o meio ambiente. Hoje, além do presencial, tem-se também o virtual.

O professor-web, segundo a Escola 24 Horas, passa a ser *o outro* de Vygotsky, aquele que auxilia no processo de aprendizagem desde a formação de conceitos até a questão cultural no processo de construção de significados pelos indivíduos. A idéia da mediação está presente na ação do professor-web que busca ampliar as possibilidades de construção do conhecimento para esse indivíduo – o aluno.

Para a Coordenação de Conteúdo da Escola 24 Horas, poder-se-ia citar resumidamente a contribuição de Paulo Freire ao processo de interação no ambiente virtual – *o fazer história*. A interação com o professor-web traz o contato com essa realidade virtual, fazendo o aluno vivenciar esse momento histórico no qual ele é ator e construtor.

- *Operacionalização da proposta*: a Escola 24 Horas oferece os seguintes serviços que serão detalhadamente explicados no item *Descrição do site*, constante do apêndice nº 7 dessa dissertação.
- *Sala de aula*: Professor-web; Aulas On-line; Escreva e Apareça; Vestibular; Estudo Interativo; Tirando de Letra; Experiências Científicas, Meus Colegas; Educação Infantil.
- *Sala dos professores*: Projetos Educacionais; Curso Web; Recorte de Idéias; Informática na Sala de Aula.
- *Secretaria*: Sistema Acadêmico; Agenda On-line; Gestão Escolar; Material Escolar; Informativos.
- *Biblioteca*: Loucos por Livros; Biografias; Softwares Free e Shareware; Catálogos de Software; Link Educ (pesquisa escolar); Curiosidades & Etc; Facilidades na Rede; Tutorial; Antenado.

- *Pátio*: Acontece; Galeria de Trabalhos; Tô Aqui; Recreio; Boca no Trombone.
- *Navegação secundária*: Página Pessoal; Webmail; Login/Logout; Home; A Escola 24 Horas; Fale Conosco; Mapa do Site; Atendimento; Bate-Papo; Perdeu sua Senha; Primeira Vez no Site.
- *Interface Escola 24 Horas/escolas conveniadas*: segundo a Diretoria de Negócios da instituição, a escola cliente concretiza através de contrato firmado com a Escola 24 Horas S.A a parceria. Passa então, a Escola 24 Horas a disponibilizar através de seu site, todos os serviços exclusivos e personalizados para a sua parceira. Somente os alunos, responsáveis (família), professores e funcionários destas escolas têm acesso aos serviços. Todos recebem login/senha individuais para acessá-los e um endereço de correio eletrônico (e-mail). Os canais utilizados para se comunicar com seus clientes e usuários finais são: consultor nas escolas (coordenador-web); e-mail; suporte on-line 24 horas e comunicados.
- *Personalização dos serviços* - segundo a Diretoria de Operações, os serviços da Escola 24 Horas respeitam a linha pedagógica da instituição e o material de ensino utilizado em sala de aula, valorizando sua mensagem pedagógica. Diversos serviços são personalizados, atendendo às necessidades de cada escola, e possibilitando a divulgação de conteúdo próprio, por exemplo: os professores-web têm acesso ao material utilizado em todas as escolas, para que, ao esclarecerem as dúvidas dos alunos, sigam a metodologia adotada em cada uma delas.

A Escola 24 Horas possui um consultor (coordenador-web) em cada escola associada para gerenciar e divulgar o projeto cujo regime de trabalho pode ser de 10 horas ou 04 horas semanais ou, ainda, 04 horas mensais.

- *Recursos humanos* – de acordo com a Diretoria de Organização, a Escola 24 Horas tem um quadro de profissionais que presta um serviço de qualidade. O professor-web, por exemplo, deve ter uma formação superior (licenciatura), experiência em sala de aula e conhecimentos de informática (Windows, Office e Internet). Os consultores que atendem às escolas são professores ou pedagogos com experiência em trabalho de liderança de equipe e conhecimento de informática. Ambos recebem treinamento antes de assumirem suas funções na empresa.

Segundo a *Diretoria de Operações*, a infra-estrutura mínima necessária para que uma instituição educacional possa firmar convênio com a Escola 24 Horas é dispor de um laboratório de informática com computadores ligados à internet.

A *capacitação da equipe técnica e pedagógica das escolas conveniadas* se efetua da seguinte forma: a Escola 24 Horas garante apoio pedagógico, antes, durante e, se achar necessário, após a implementação do serviço, para coordenar e dinamizar o processo. A capacitação ocorre em duas etapas:

- *Encontros de sensibilização*: durante a implantação em uma nova escola conveniada, a Escola 24 Horas organiza, encontros de sensibilização para professores, pais e alunos, com dois focos importantes: recursos tecnológicos e sua aplicação pedagógica.
- *Capacitação*: ao oferecer os serviços da Escola 24 Horas, a escola conveniada passa a contar, em suas instalações, com um consultor especializado no uso educacional dos recursos tecnológicos. Esse profissional é responsável por coordenar o projeto junto com a equipe pedagógica da escola, incentivando a participação de toda a comunidade escolar. Sua jornada de trabalho é definida no convênio assinado com o colégio. Para dinamizar o processo, os professores têm oportunidade de aperfeiçoamento contínuo nas oficinas, cursos realizados on-line ou presencialmente quanto ao uso dos recursos oferecidos pela Escola 24 Horas em seu dia-a-dia escolar.

A Escola 24 Horas afirma que a parceria traz benefícios a toda a comunidade educacional que se vincula ao serviço: a instituição de ensino, alunos, pais e professores. Segundo a Diretoria de Operações poder-se-ia enunciá-los, assim:

- Manter a instituição de ensino sempre atualizada quanto aos aspectos pedagógicos e tecnológicos; desenvolvimento de outras formas de cognição; ferramentas de capacitação de profissionais; disponibilização de ampla fonte de pesquisa, em formato e linguagem atrativa; agilização da comunicação e processos da instituição; reforço da identidade da instituição perante a comunidade através de serviços personalizados; interação com outras instituições e com a sociedade em geral; formação de uma comunidade virtual; aproximação família-instituição; conveniência: serviços disponíveis 24 horas por dia, 07 dias por semana; aprendizado de forma lúdica.

5.4 Descrição do Site da Escola 24 Horas

A descrição do site, que constitui o apêndice nº 7 dessa dissertação, será feita da seguinte forma. Primeiramente serão descritos a *home page* e os elementos que a constituem. Posteriormente, serão descritos os setores que constituem a arquitetura do site, ou seja, Sala de Aula, Sala dos Professores, Secretaria, Biblioteca, Pátio e Navegação Secundária. Adotou-se esta sistemática na descrição porque ela considera a seqüência apresentada no mapa do site.

5.5 Análise do Site

A análise técnica do site da Escola 24 Horas foi efetivada mediante a entrega às escolas pesquisadas de um disquete que continha o *Roteiro Para Análise do Site da Escola 24 Horas* (apêndice nº 5) que deveria ser respondido pelo laboratorista e/ou pelo professor especialista em informática ou ambos, dependendo da peculiaridade de cada escola.

Nesse roteiro, objetivou-se destacar os itens mais significativos para a compreensão do site. Por isto, foram consideradas as variáveis mais relevantes para se alcançar esse objetivo.

Desta forma, em cada variável, foram inseridas unidades de análises conforme representado no quadro abaixo:

Quadro nº 4: Roteiro para Análise do Site

Variáveis	Unidades de Análise
1. Da Entrada no Sistema	1.1 visualização clara; 1.2 acesso aos materiais complementares; 1.3 acesso às mensagens.
2. Acesso ao Conteúdo do Site	2.1 conteúdo estruturado; 2.2 procura por palavra-chave; 2.3 procura por imagens; 2.4 download do material para trabalho off-line; 2.5 site pode ser impresso; 2.6 suporte em CD-ROM;

	2.7 interface ergonômica para o usuário; 2.8 material de suporte.
3. Espaço Privado e Customização	3.1 usuário pode fazer anotação sobre o material do site; 3.2 usuário pode fazer bookmakers; 3.3 escolha da seqüência de navegação; 3.4 agenda; 3.5 retornar a uma seção de navegação; 3.6 espaço para apresentação do usuário; 3.7 customização da imersidade do ambiente; 3.8 segurança através de username e senha.
4. Comunicação Assíncronica	4.1 e-mail pessoa a pessoa; 4.2 e-mail pessoa-vários; 4.3 fóruns; 4.4 ferramentas de trabalho em grupo; 4.5 capacidade de inclusão de projetos/ substituição de trabalhos.
5. Comunicação Sincrônica	5.1 sala de chat; 5.2 white board; 5.3 audioconferência; 5.4 vídeoconferência; 5.5 biblioteca virtual.
6. Ferramentas Pedagógicas	6.1 ensino assíncronico (por e-mail); 6.2 ensino síncronico (por áudio-vídeoconferência); 6.3 professores conseguem aplicar determinado conteúdo a um grupo de alunos; 6.4 agenda professor-aluno; 6.5 professor consegue criar grupo de estudos; 6.6 capacidade de inclusão de grupos de arquivos; 6.7 suporte a múltiplos professores.
7. Da Administração do Sistema	7.1 matrícula e monitoramento de alunos; 7.2 gerenciamento de arquivos do aluno; 7.3 direitos de acesso;
8. Do Suporte	8.1 suporte técnico (estabilidade/problemas); 8.2 suporte pedagógico; 8.3 tutorias, workshops, serviços.
9. Da Segurança do Sistema	9.1 o sistema é seguro para manter os dados dos alunos e proteger devido a falhas e invasão dos hackers.
10. Da Interface Com o Usuário	10.1 a interface do sistema é inteligível; 10.2 eficácia do sistema; 10.3 confiabilidade do sistema;

	10.4 da interação com o sistema; 10.5 da motivação; 10.6 opinião do usuário.
--	--

Pretende-se, com esse instrumento de análise, focar as duas principais perspectivas do site, ou seja, seus aspectos técnico e pedagógico.

A seguir, registram-se os resultados desta análise, lembrando que o Colégio F não será citado porque não respondeu ao roteiro, no tempo destinado à coleta de dados, apesar das reiteradas solicitações que lhe foram feitas.

1 – Na variável da *Entrada no Sistema* – com relação à unidade de análise 1.1 *visualização clara* (ou seja, fácil visualização de quadros de aviso, seções de lembretes estando logado no site), as escolas conveniadas a consideraram plenamente adequada (conceito 4), na medida em que, segundo o Colégio B, “as seções e subseções são bem divididas”. E “o *layout* é moderno possibilitando fácil visualização”, de acordo com o Colégio D. O Colégio E registra que “há preocupação de atender as pessoas de faixas etárias variadas” e “existem *links* e *sublinks*” claramente delimitados na página pessoal do usuário de acordo com o Colégio G.

Com relação à unidade de análise 1.2, *acesso aos materiais complementares* (isto é, fácil acesso aos materiais complementares destinados aos usuários do site), o portal foi considerado como possibilitando um atendimento adequado, contudo, possível de aprimoramento (conceito 3), porque para o Colégio A “depende de divulgação e os recursos complementares são pouco acessados” e “as seções e subseções são bem divididas”, de acordo com o Colégio B. “O usuário tem facilidade através do link Educ”, acrescenta o Colégio D.

A unidade de análise 1.3 *acesso às mensagens* (ou seja, o usuário possui fácil acesso às mensagens das listas de discussão e ao chat), foi considerada, majoritariamente pelas escolas, como adequada, mas passível de aperfeiçoamento (conceito 3) porque, segundo o Colégio E, “não há nenhuma dificuldade de se chegar a tal ferramenta” e de acordo com o Colégio D, “há sempre chamadas na página inicial”. Também se verifica que o clube do e-mail apresenta temas de interesse de cada categoria de usuário (aluno, professor, pais ou funcionário). Somente o Colégio B destacou que “apenas quando a coordenadora-web solicita, o usuário consegue visualizar o que acontece no chat” e, nesse sentido, considerou que o item não atende às necessidades dos usuários.

Considerada no seu conjunto, pode-se concluir que a variável *Da Entrada no Sistema* atende adequadamente o usuário, mas é passível de aprimoramento.

2 – *Acesso ao conteúdo do site* – com relação à unidade de análise 2.1, *conteúdo estruturado* (isto é, possibilidade do usuário de organizar o conteúdo de diferentes formas: por tópico, por seção, por autor), houve, de acordo com as escolas conveniadas, consenso no sentido de confirmar que o conteúdo é estruturado e o usuário não tem a possibilidade de alterá-lo.

Com relação à unidade de análise 2.2, *procura por palavra-chave* (isto é, existe a possibilidade de procurar conteúdo através de palavras-chave), a maioria das escolas conveniadas atribuiu o conceito 4 (atende plenamente) porque, segundo o Colégio C, “essa tarefa é possível através do link Educ”, que orienta para a busca em sites já previamente selecionados pela Escola 24 horas, tendo como base as disciplinas do currículo do ensino básico.

Na unidade 2.3, *procura por imagens* (ou seja, existe a possibilidade de procurar conteúdo através de imagens), a maioria das escolas conveniadas afirmou não haver possibilidade de fazê-lo (conceito NE). Contudo, o Colégio G destacou que isto é possível “através dos *banners* da página principal”. De fato, a análise do site constatou que esta possibilidade não existe. Portanto, o conceito NE externado pela maioria das escolas é o mais adequado.

Na unidade 2.4, *download do material para trabalho off-line* (onde o usuário pode “baixar” os arquivos referentes ao conteúdo para que se possa estudar sem estar conectado à internet), a metade das escolas conveniadas atribuiu o conceito 4 (atende plenamente) porque, para o Colégio G, o usuário “possui todas as informações para fazê-lo” e “vários materiais estão disponíveis para download de forma prática e rápida”, acrescenta o Colégio C. No entanto, o Colégio A e o Colégio E atribuíram o conceito 2 (atende precariamente) porque “alguns materiais estão disponíveis para download, mais muitos são on-line não permitindo o uso frequente” (Colégio A) e “acredito que parte do site fica com esta possibilidade” (Colégio E). Somente o Colégio B afirmou que “não existe esta possibilidade” (conceito NE). De fato, verifica-se que a possibilidade para fazer download do material para trabalho off-line não existe no site da Escola 24 Horas.

Na unidade de análise 2.5, *site pode ser impresso* (ou seja, o material do site pode ser impresso?), a quase totalidade das escolas conveniadas atribuiu a esse item o conceito 4 (atende plenamente) porque, segundo o Colégio E, “todo o

material disponibilizado no site pode ser impresso com recursos do Internet Explorer”. Somente o Colégio C destacou que “há perda de imagens”.

Na unidade 2.6, *suporte a CD-ROM* (isto é, ao ingressar na Escola 24, horas o usuário recebe um CD-ROM com instruções, as escolas conveniadas afirmaram que, quando o projeto foi implantado há aproximadamente 3 anos, receberam um CD explicativo. Contudo, atualmente, isso não ocorre mais, afirmam as instituições que implantaram a parceria a partir de 2000.

Na unidade 2.7, *interface ergonômica para o usuário* (ou seja, avaliar cores, fontes, metáforas aplicadas, design, facilidade de uso e intuitividade), as escolas conveniadas destacaram que o site possui fácil navegação, sendo bastante intuitivo. As cores são suaves e são personalizadas de acordo com as escolas. Foi ressaltado, pelo Colégio B, que “quando algum item está implícito, existe sempre desenhos explicativos”. Por isso, a maioria das escolas atribuiu a esse item o conceito 4 (atende plenamente).

Na unidade de análise 2.8, *do material de suporte* (o aluno recebe um manual impresso), as escolas afirmaram que atualmente os professores e alunos recebem manuais denominados *guia rápido – aluno* e *guia rápido – professor*.

Considerando as especificações constitutivas da variável *Acesso ao Conteúdo do Site*, verifica-se que os aspectos aqui analisados, conforme explicitam o depoimento das escolas conveniadas, atendem adequadamente, mas são passíveis de aprimoramento. No entanto, deve-se acrescentar que o site possui navegação bastante intuitiva, onde as fontes e as cores estão adequadas e as metáforas são compatíveis com o seu objetivo.

3. Variável *Espaço Privado e Customização*, com relação à unidade 3.1 (ou seja, existe uma ferramenta no próprio ambiente para que o usuário possa fazer anotações sobre o conteúdo do site), constata-se que duas das escolas conveniadas atribuíram a esse item o conceito 4 (atende plenamente). Justificam esse conceito pelo fato de que isso pode ocorrer através do *Fale Conosco* e de *Lembretes* (Colégio A e E). Contudo, a metade dos colégios atribuiu o conceito NE (não existe, não há condições de avaliar ou não se aplica), configurando a ausência de condições de avaliar. Contudo, o Colégio C destaca que “o usuário pode usar o Bloco de Notas, Word Pad ou Microsoft Word para fazer suas anotações paralelamente.

O que se pode observar, de fato, é que o site estimula o retorno (*feedback*) dos estudantes nas diversas possibilidades que apresenta para a interação, em especial através do professor-web e da navegação secundária no link *Fale Conosco*.

Com relação à unidade 3.2, *usuário pode fazer bookmarks* (isto é, o aluno tem a possibilidade de marcar as partes que achar mais importantes do conteúdo), metade das escolas conveniadas atribuiu o conceito NE (não existe, não há condições de avaliar, não se aplica), sendo que as demais consideraram que este item é contemplado satisfatoriamente, atribuindo o conceito 4 (atende plenamente), porque, para o Colégio D, “o usuário pode marcar, recortar e colar no editor de texto” e “existe a possibilidade de marcar apenas a seção que é mais interessante para o usuário”, conforme o Colégio G. Consta-se, enfim, que, considerando o tamanho e a complexidade do site, esse recurso facilita a navegação.

Na unidade 3.3, *escolha da sequência de navegação* (ou seja, o usuário tem a liberdade de navegar/acessar o conteúdo de forma não-linear), a quase totalidade das escolas conveniadas atribuiu o conceito 4 (atende plenamente) porque, segundo o Colégio C, “a partir do momento em que acessa o site, o usuário pode navegar da forma que melhor lhe agradar”. O Colégio G registra ainda que “o site dá total liberdade” e o site “é altamente interativo e versátil”, acrescenta o Colégio A.

Verifica-se que, através de menus laterais e superiores (*frames*) claros e objetivos, o site possibilita ao usuário navegar de acordo com seu interesse e sem uma sequência rígida de passos.

Com relação à unidade 3.4, *agenda* (ou seja, existe um calendário das atividades do site), a maioria das escolas conveniadas atribuiu o conceito 4 (atende plenamente) porque, de acordo com o Colégio B, “cada escola insere a sua própria agenda” e a “*agenda on-line* contém o arquivo de tudo o que o professor ou a secretaria encaminha para divulgação”, segundo o Colégio E. Já o Colégio G acrescenta que “coloca-se nela deveres, provas e atividades”. Portanto, verifica-se que a *agenda on-line* orienta os usuários nas atividades programadas antecipadamente pelo site.

Na unidade 3.5, *retornar a uma seção de navegação* (isto é, o ambiente tem a capacidade de armazenar o log - registro de acesso - do usuário para situá-lo no conteúdo de acordo com o seu último acesso), a maioria das escolas atribuiu o conceito NE (não existe, não há condições de avaliar, não se aplica) porque, segundo o Colégio C, “não existe este recurso”, enquanto o Colégio A consigna “se

existe a possibilidade, não é informada”. Verifica-se que esta ferramenta seria um recurso desejável, pois possibilitaria ao usuário a retomada da atividade no ponto em que foi interrompida.

Considerando a unidade 3.6, *espaço para apresentação do usuário* (ou seja, o usuário tem um espaço para se apresentar - contexto social do usuário), a metade das escolas conveniadas atribuiu o conceito 4 (atende plenamente) porque, de acordo com o Colégio E, “quando o usuário está logado, há possibilidade de se verificar seus dados pessoais” e “os alunos podem deixar informação como endereço, data de nascimento e outros”, acrescenta o Colégio C. Duas outras escolas registraram que não há possibilidade de avaliar (NE). No entanto, verifica-se que essa possibilidade está consignada claramente, por exemplo, nas seções *Escreva e Apareça* e *Livro de Visitas* porque, quando os usuários as utilizam, seus dados (nome e colégio) são capturados e exibidos automaticamente.

Na unidade 3.7, *customização da imersidade do ambiente* (isto é, o ambiente é personalizado para o usuário a partir do seu acesso no ambiente), a maioria das escolas conveniadas atribuíram o conceito 4 (atende plenamente) porque “cada categoria de usuário é direcionada a um conteúdo”, de acordo com o Colégio A e “assim que logado no site o usuário é identificado”, acrescenta o Colégio B. Já o Colégio E consigna que o site “é totalmente personalizado”. Constata-se que o usuário é prontamente identificado ao entrar no site. Por isso, seu atendimento é mais próximo e amistoso. Isto está particularmente presente com relação ao Professor Web.

Com relação à unidade 3.8, *segurança através de username e senha* (ou seja, para o processo de acesso ao ambiente existe a necessidade do usuário informar seu nome e senha), houve um consenso entre as escolas conveniadas de atribuir o conceito 4 (atende plenamente) porque, de acordo com o Colégio C, o acesso ao conteúdo é seguro, pois existe necessidade do uso do login e senha” e “o acesso é restrito ao usuário cadastrado”, acrescenta o Colégio D. Portanto, “é necessário que o usuário informe login e senha para ter acesso às ferramentas do site”, completa o Colégio E.

Constata-se que, através dessa variável – *Espaço Privado e Customização* - o acesso do usuário é classificado por categoria (aluno, professor, pais e funcionários) e as respostas das escolas conveniadas com relação a essa variável nos possibilita concluir que ela foi avaliada positivamente pela maioria dos colégios.

Na variável *Comunicação Assíncrona* – (tópico 4) as unidades de análise foram assim avaliadas:

Com relação à unidade 4.1, *email pessoa-pessoa* (troca de e-mail entre duas pessoas), a grande maioria das escolas conveniadas registrou o conceito 4 (atende plenamente) porque, conforme justifica o Colégio C, “o sistema permite a criação de um e-mail para cada usuário”.

No que se refere à unidade 4.2, *email pessoa-vários* (troca de e-mail entre uma pessoa e um grupo), as escolas conveniadas atribuíram conceito 4 (atende plenamente), porque isso “existe no *Bate-papo* e no *Clube do E-mail*, conforme o Colégio C e “é fácil de usar”, acrescenta o Colégio G.

A unanimidade das escolas conveniadas atribuiu à unidade 4.3, *fóruns* (fóruns de discussão), o conceito 4 (atende plenamente) porque esse mecanismo possibilita a análise “de diversos temas”, segundo o Colégio D e “os alunos possuem recursos para expor o que pensam”, de acordo com o Colégio C.

Quanto à unidade 4.4, *ferramentas de trabalho em grupo* (ou seja, os alunos têm um ambiente de trabalho em grupo - os grupos são definidos pelo professor), duas escolas atribuíram o conceito 4 (atende plenamente) porque, segundo o Colégio D, “pode ser definido pelo professor ou pelos alunos” e o Colégio C acrescentou, “existem as aulas *on line*”. No entanto, a metade das escolas conveniadas atribuiu o conceito NE (não existe, não há condições de avaliar, não se aplica). Enquanto o Colégio C registrou: “não existe separação”.

Verifica-se que, de fato, não existe este recurso e seria muito interessante viabilizá-lo, porque ele possibilitaria o envolvimento dos alunos de uma mesma escola ou de diversas escolas numa mesma atividade comum.

Com relação à unidade 4.5, *capacidade de inclusão de projetos/substituição de trabalhos* (ou seja, os usuários podem enviar arquivos para o ambiente), a maioria das escolas conveniadas atribuiu o conceito 4 (atende plenamente) porque, segundo o Colégio A, “podemos publicar trabalhos e projetos” e o Colégio D acrescenta, “para a publicação na página o administrador e o sistema podem, o usuário não”. O Colégio C registrou que “às vezes esse recurso é um pouco trabalhoso”, atribuindo ao item o conceito 3 (atende adequadamente, mas é possível aprimorar).

Analisando-se a variável *Comunicação Assíncrona* no seu conjunto, constata-se que as demandas das escolas conveniadas são atendidas. Poder-se-ia acrescentar

que, com relação aos fóruns, eles tanto podem ser solicitados pelas escolas conveniadas quanto sugeridos pela Escola 24 horas.

5 – *Comunicação Síncrona* – na variável Comunicação Síncrona, as escolas conveniadas se manifestaram, com relação à unidade de análise 5.1 *sala de chat*, quase que unanimemente, atribuindo o conceito 4 (atende plenamente) porque, conforme o Colégio B, “existem *chats* comuns a todos e existem os específicos”.

A unidade de análise 5.2, *whiteboard* (isto é, existe um ambiente de whiteboard, área de publicação de trabalhos dos alunos, aviso em geral), pode-se considerar que as escolas conveniadas manifestaram o seu reconhecimento pelo adequado funcionamento do ambiente whiteboard, atribuindo-lhe o conceito 4 (atende plenamente) porque, conforme o Colégio D, “podem ser publicados fotos, trabalhos, etc.” e “a escola faz uso constante desse recurso”, acrescenta o Colégio C.

Quanto à unidade 5.3, *audioconferência*, houve consenso entre as escolas conveniadas no sentido da impossibilidade de avaliar esse aspecto porque ele ainda não existe no site da Escola 24 horas. Da mesma forma, a unidade de análise 5.4 *videoconferência* não integra as ferramentas disponíveis no site da Escola 24 horas. No entanto, o Colégio G entende que as *Aulas On-line* e o *Bate-Papo* podem cumprir essas duas funções. Verifica-se, contudo, que as aulas on-line e o bate-papo não se destinam a essas funções.

Com relação à unidade 5.5, *biblioteca virtual* (onde o usuário pode ler e emitir sua opinião sobre um conteúdo específico), foi considerada pela metade das escolas conveniadas como atendendo plenamente (conceito 4) e pelos demais como passível de aperfeiçoamento. O Colégio C mencionou o *Boca no Trombone* e o *Antenado* como os espaços mais usados para expressar opiniões individuais. Analisando-se a variável Comunicação Síncrona, no seu conjunto, pode-se concluir que as escolas conveniadas a avaliaram positivamente. No que se refere, especificamente, às unidades de análise audioconferência e videoconferência verifica-se que, com relação ao usuário (aluno), essas ferramentas não são muito necessárias. Quanto aos demais usuários (professores, pais e funcionários), seriam de pouca utilidade. Daí não se justificar o investimento. Logo, não possuir essas ferramentas (audioconferência e videoconferência) não se constitui em um problema pedagógico do site.

6 – *Ferramentas Pedagógicas* – nessa variável os itens que a constituem são vistos assim pelas escolas conveniadas:

A unidade 6.1, *ensino assíncrono* (isto é, o professor envia conteúdo por e-mail), os Colégios C e E consideraram que esse item atende plenamente (conceito 4). Já os Colégio A, B e D confirmaram que, conquanto atenda adequadamente, é possível de aprimoramento, mas lembram que esta possibilidade depende do empenho do professor e alguns a utilizam.

A unidade 6.2, *ensino síncrono (por audio/videoconferência)*, a maioria das escolas atribuiu o conceito NE e registraram a ausência dessa possibilidade. O Colégio G registrou que isso seria feito através da *Aula On-line* e do *Bate-Papo*, enquanto que o Colégio A lembrou que isso só é possível “com os professores da Escola 24 Horas e com muitas falhas”.

Na unidade 6.3, *professores conseguem aplicar determinado conteúdo a um grupo de alunos* (ou seja, é possível ministrar conteúdo em grupo), a maioria das escolas consignou que existe esta possibilidade “através da *Aula Interativa* e do *Bate-Papo Agendado*”, conforme o Colégio C e atribuíram ao item o conceito 4 (atende plenamente). Duas escolas registraram que não foi possível avaliar (conceito NE) porque não são os professores das escolas conveniadas que ministram as aulas on-line e nem dirigem o Bate-Papo Agendado. Essas atividades são realizadas pelos professores da Escola 24 Horas que trabalham na sua matriz, no Rio de Janeiro.

Deve-se reforçar que a produção da aula *on-line* é viabilizada pela Escola 24 Horas. No entanto, o tema da *Aula On-Line* pode ser solicitado e/ou agendado pelo professor da escola conveniada.

Com relação à unidade de análise 6.4, *agenda professor-aluno*, (isto é, o professor pode agendar tarefas), há consenso entre as escolas pesquisadas, que esta ferramenta atende plenamente às necessidades (conceito 4) porque “o professor pode agendar tarefas desde que solicitado ao laboratorista ou ao professor especialista”, conforme o Colégio E.

Na unidade de análise 6.5, *professor consegue criar grupos de estudo* (ou seja, o professor consegue criar grupos virtuais de alunos), os Colégios C e D consideraram que esse item atende plenamente (conceito 4). No entanto, os Colégios A, B e G, registraram que não há condições de avaliar. Já o Colégio E atribuiu o conceito 2 (atende precariamente), afirmando que depende do “empenho do professor”. Deve-se registrar que isso ocorreria na Agenda On-Line e por isto

depende, em particular, do empenho dos professores dos diversos conteúdos curriculares.

Quanto à unidade 6.6, *capacidade de inclusão de grupos de arquivos* (o grupo pode publicar seus trabalhos), as escolas pesquisadas consideram o item como atendendo plenamente (conceito 4) porque, de acordo com o Colégio D, “o site permite publicação de trabalhos dos alunos” desde que seja “autorizado pelo professor e/ou coordenador-web”, conforme acrescentam os Colégios E e G.

Quanto à unidade 6.7, *suporte a múltiplos professores* (isto é, o ambiente responde a dúvidas dos professores), foi realçado pelas escolas pesquisadas que este item atende plenamente (conceito 4), não somente a professores, mas também a alunos, funcionários e pais, através do professor-web e do atendimento.

Considerando-se a variável *Ferramentas Pedagógicas*, e tendo-se em vista o que dizem as escolas, pode-se verificar que o site da Escola 24 horas contempla adequadamente as demandas pedagógicas das escolas conveniadas.

7– Da *Administração do Site* – com relação a essa variável, as escolas conveniadas se manifestaram na unidade 7.1, *matrícula e monitoramento dos alunos* (os alunos matriculados são listados em relatórios), no sentido de considerar o atendimento da Escola 24 horas plenamente satisfatório (conceito 4) no que se refere a notas, livros de ocorrência e situação de pagamento.

Quanto ao *gerenciamento de arquivos do aluno*, unidade 7.2, (ou seja, há intervenção nos arquivos enviados pelos alunos) a maioria dos colégios afirma que não há condições de avaliar (NE). Apenas o Colégio G destacou que, “dependendo do conteúdo, sim”, ou seja, pode haver intervenção nos arquivos enviados pelos alunos por parte do site. Isso acontece se os arquivos forem considerados pela Escola 24 Horas como contendo mensagens indecorosas, ofensivas ou inadequadas ao contexto educacional. Verifica-se que isso poderá ocorrer apenas na seção Escreva e Apareça e no Livro de Visitas.

No *direito de acesso*, unidade 7.3 (ou seja, os usuários são classificados através do uso de senhas), as instituições pesquisadas atribuíram o conceito 4 (atende plenamente) porque “alunos, professores, funcionários e pais possuem senha individual” para viabilizar seu acesso ao site, conforme o Colégio E.

De fato, constata-se que, no que tange à variável *administração do site*, a Escola 24 Horas gerencia o site de forma a corresponder às expectativas das escolas pesquisadas.

8 – *Do Suporte* – essa variável destaca que a unidade de análise 8.1 *suporte técnico/estabilidade/problemas* (ou seja, é uma assessoria técnica integral em tempo real fornecido pela Escola 24 horas, durante 24 horas por dia), é um suporte de qualidade para a grande maioria das escolas conveniadas. Contudo, o Colégio B registrou que “uma equipe geral para todo o Brasil é insuficiente” e o Colégio D consignou que o site “não possui esta ferramenta, sendo a manutenção técnica de responsabilidade da escola conveniada”. Percebe-se que o Colégio D não captou com clareza que, ao se falar em assessoria técnica, o que se está dizendo é que há um plantão permanente para orientar o usuário do site, objetivando solucionar problemas operacionais no uso do site e não problemas de hardware.

Quanto ao *suporte pedagógico*, unidade 8.2 (isto é, existe suporte quanto ao conteúdo) majoritariamente as escolas conveniadas se manifestaram no sentido de considerar que esse serviço atende plenamente (conceito 4) porque isso é feito pelos professores-web (24 horas por dia) e pela coordenadora-web. Apenas o Colégio B observou que “uma equipe geral para todo o Brasil é insuficiente” e o Colégio D afirmou que isso é feito “somente com os professores-web”.

Com relação ao item 8.3, *tutoriais, workshops, serviços* (que existem para treinar e incentivar a utilização do sistema), duas escolas pesquisadas atribuíram o conceito 4 (atende plenamente) porque, conforme o Colégio E, “todo semestre há oficinas destinadas ao treinamento e incentivo para a utilização do site destinado a professores e alunos”. Três outros colégios registraram que o atendimento é precário (conceito 2) por causa da “falta de tempo dos professores e alunos” (Colégio G) e porque o serviço existe “mas não atende ao grupo da escola”, conforme o Colégio A. Somente o Colégio B registrou que, em razão da “coordenadora-web dar suporte mensal – 4 horas / mês, o trabalho fica dificultado”.

Constata-se pelos dados obtidos que o *suporte técnico* é considerado plenamente satisfatório, e que o *suporte pedagógico* atende plenamente para algumas e precariamente para outras escolas conveniadas e, para o Colégio B, “não atende às necessidades” (conceito 1). De fato, existe o suporte técnico e pedagógico para atender às escolas conveniadas, cujo auxílio pode ser *on-line* como nos links Professor Web e Atendimento, na Navegação Secundária. Deve-se registrar que, no convênio firmado entre as escolas parceiras, há a definição do tempo que cada coordenador Web dedicará a cada uma das respectivas escolas.

9 – *Da segurança do Sistema* – com relação à variável em questão, a maioria das escolas conveniadas manifestou-se no sentido de conferir a essa unidade o conceito 4 (atende plenamente) porque, segundo o Colégio B, “nunca tivemos problemas”, “não tivemos nenhuma invasão”, conforme o Colégio D. Apenas o Colégio A registrou o conceito 1 (não atende às necessidades) acrescentando que “com as reformas realizadas” em 2001 no site da Escola 24 horas “perdemos todos os conteúdos”. Portanto, verifica-se que, no entender da maioria dos colégios pesquisados, no que se refere a sua segurança, o site possui confiabilidade.

10 – *Da Interface Com o Usuário* – considerando essa variável, a unidade 10.1, *a interface do sistema é inteligível* (ou seja, o sistema permite uma navegação intuitiva), as escolas conveniadas, quase que na sua totalidade, atribuíram o conceito 4 (atende plenamente) porque, segundo o Colégio C, “a linguagem utilizada é bem clara, o que permite a navegação de maneira intuitiva” e, de acordo com o Colégio A, “há clareza de chamadas e seções”.

Com relação à unidade 10.2, *eficácia do sistema* (isto é, atende às necessidades e produz os resultados para os quais foi projetado), os Colégios C e E atribuíram o conceito 4 (atende plenamente) porque, conforme o Colégio E, o site possibilita “aprimoramento e apoio ao conteúdo estudado em sala de aula”. Os Colégios A, B, D e G atribuíram o conceito 3 (atende adequadamente, mas é possível aprimorar) porque “pode ser aprimorado com sugestões dos alunos em quase todas as ferramentas”, conforme lembra o Colégio G.

A unidade 10.3, *confiabilidade do sistema* (ou seja, os resultados obtidos são produzidos sem erros para o usuário), recebeu dos Colégios D e E o conceito 4 (atende plenamente) porque “a equipe de professores 24 horas agrega confiabilidade para os estudos e pesquisas”, de acordo com o Colégio E. Os Colégios A, C e G conferiram a essa unidade o conceito 3 (atende adequadamente, mas é possível aprimorar) porque “às vezes ocorrem alguns erros, mas depois são corrigidos”, como lembra o Colégio C.

Relativamente à unidade 10.4, *da interação com o sistema* (onde o usuário interage com o sistema aprendendo mais quanto mais navegar), a maioria das escolas atribuiu o conceito 4 (atende plenamente) porque, segundo o Colégio D, “o sistema é bastante dinâmico” e “com certeza, a utilização melhora o desenvolvimento e a rapidez de navegação”, acrescenta o Colégio E. Os Colégios A

e B atribuíram o conceito 3 (atende adequadamente, mas é possível aprimorar) porque “o conteúdo é muito questionado”, segundo o Colégio B.

Com relação à unidade 10.5, *motivação do usuário* (isto é, o usuário é motivado de alguma forma a continuar a navegar), a maioria das escolas atribuiu o conceito 4 (atende plenamente) porque, para o colégio C, “o site é atrativo” e “há várias promoções e incentivos dos professores”, de acordo com o Colégio D. No entanto, os Colégios A e B atribuíram o conceito 2 (atende precariamente) porque “há promoções nacionais e não regionais, o que diminui a chance de ganhar”, de acordo com o Colégio B.

O item 10.6, *opinião do usuário* (isto é, o usuário opina sobre o design e o conteúdo do site) recebeu de metade das escolas o conceito 4 (atende plenamente) porque, para o Colégio C, “o site está aberto a sugestões” e “o usuário pode opinar caso queira”, de acordo com o Colégio E. O Colégio B consignou que não há condições de avaliar (NE), enquanto o colégio D registrou que o site “não possui esta ferramenta”. De fato, verifica-se que o site reserva essa possibilidade no link Livro de Visitas.

Constata-se, pela análise dos itens constantes da variável *da interface com o usuário* que, majoritariamente, este item foi considerado satisfatório pelas escolas conveniadas, porque o link Livro de Visitas oferece ampla possibilidade, para o usuário externar sua avaliação sobre o *design* e o conteúdo do site.

Efetivado o registro dos dados e concluída a análise das variáveis e das unidades de análise que as constituem, conforme o instrumento anteriormente descrito, poder-se-ia registrar que, das diversas variáveis investigadas, todas foram consideradas, pela maioria dos colégios pesquisados, como atendendo satisfatoriamente aos usuários do site da Escola 24 Horas.

Verifica-se, contudo, que, com relação à variável *Comunicação Sincrônica*, os dados indicam que há necessidade de aperfeiçoamento, conquanto venha desempenhando sua função de forma regular.

Nota-se, também, que, em algumas unidades de análise, há respostas discrepantes dos colégios e isto aponta para a necessidade de registrar o fato de que, no universo pesquisado, a qualificação legal e técnica das pessoas que operam o setor de informática dos colégios é heterogênea, o que implica percepções diversificadas e até divergentes em alguns aspectos do site da Escola 24Horas. Verifica-se que, na maioria dos colégios, o professor laboratorista ainda não concluiu

o curso de licenciatura. Em outros casos, pode-se constatar que a direção da escola conveniada designa, para responder pelo laboratório de informática, profissional que não tem conhecimento e familiaridade com o site da Escola 24Horas. São os ajustes mencionados pelas coordenadoras-web na entrevista realizada.

Pode-se ainda acrescentar que, quando foram entrevistados os professores responsáveis pelo laboratório de informática e/ou laboratorista, a questão nº 10 do roteiro de entrevista perguntava o seguinte: “Como você analisa o site da Escola 24 Horas?”. Essa questão objetivava dar oportunidade aos entrevistados de emitir um parecer sumário, genérico e conclusivo sobre a adequabilidade do site à função que se propõe desempenhar para as escolas conveniadas. E, considerando que essa entrevista antecedeu à análise do site, via roteiro de análise, julgou-se oportuno registrá-la, aqui, porque se entende que as respostas à questão ensejará uma visão genérica e, porque não dizer, intuitiva do site como um todo, ou seja, a partir de uma percepção global.

A seguir são transcritas as respostas dadas pelos diferentes colégios pesquisados à questão proposta.

O Professor/Laboratorista do *Colégio A* destacou que o site “...é uma ferramenta didático-pedagógica muito interessante...”. “Há no site toda divisão de organização como na escola real. Há um diferencial criativo, está muito atraente. Melhoraram bastante a apresentação gráfica e alguns locais do site ficaram mais funcionais”. Contudo, destacou também que “... uma limitação é a não-definição do público-alvo dos estudos interativos e das aulas”. “...Há uma condensação enorme de informações na janela principal”, (home-page e/ou página pessoal). Registrou ainda o referido professor que “... a dinâmica do site às vezes confunde os usuários”. Contudo lembrou que “... seu ponto forte tem sido a comunicação com os clientes...”. “Nunca deixaram de responder uma indagação ou reclamação. Fazem o possível para manter o contato. É (Escola 24 Horas) muito aberta a sugestões.”

O professo-laboratorista do *Colégio B* afirmou que “...utilizamos pouco, conhecemos pouco mais do que utilizamos; o envolvimento é ainda reduzido, em função de vários fatores que vão desde o suporte da coordenação até a disponibilidade da resposta do site. É um site razoável, pedagogicamente falando. Envolve conteúdos gerais e se perde nos temas específicos do projeto pedagógico de cada escola conveniada, a meu ver, esse é o grande ponto de falha. É um trabalho interessante, porém, de resultados lentos. Para ser reconhecido em uma

escola, demora de 04 a 05 anos, ao mesmo tempo que é muito caro, para um prazo de carência deste tamanho”.

No *Colégio C*, o professor-laboratorista disse que: “... até junho do ano passado (2001) eu ainda acessava e usava outros sites. Comecei a usar o Escola 24 Horas e percebi que este portal oferece muitos recursos, principalmente para os professores, dando importante suporte. Percebi, porém, que, sem um equipamento adequado, não se consegue acesso às informações. Exemplo: a Aula Interativa não é possível se todos os computadores estiverem ligados”. “Comecei a incentivar os professores ao uso, tão logo percebemos o potencial de todos estes recursos...” “... a melhoria da infra-estrutura motivou o maior uso do site”.

O professor-laboratorista do *Colégio D* acrescentou que “...percebo o site como uma nova estrutura, uma nova metodologia para agregar valores ao aprendizado. Acho que a maior luta da escola é na motivação do aluno para o uso dos recursos disponíveis, no caso, o uso do site para o aprendizado. Temos que motivá-lo para não deixá-lo desviar-se de seu caminho. Caso contrário, o serviço não cumprirá seu papel...” “o site é um recurso disponível, porém, sem apoio da escola conveniada, não se atinge o objetivo”.

No *Colégio E*, o professor-laboratorista opinou que: “É algo muito inovador, uma grande fonte de informação, com muitas variedades, que tende a crescer, em função das necessidades das pessoas”. Contudo, “...não podemos acreditar em tudo sem questionar. Mesmo assim é um tipo de recurso que acrescenta muito. A Escola 24 Horas é uma experiência para a educação virtual, e esta idéia, com certeza, exercerá papel fundamental na educação do futuro”.

O professor-laboratorista do *Colégio G* afirmou sumariamente: “é uma evolução pedagógica”.

Percebe-se, pela análise das falas dos professores entrevistados, que existe um reconhecimento expresso de que o site da Escola 24 Horas é rico em termos de informação e, portanto, capaz de agregar valor à educação presencial. Verifica-se que a infra-estrutura tecnológica dos laboratórios dos colégios interferem para incrementar ou restringir as possibilidades de uso do site.

Há referência a uma excessiva quantidade de informações na home-page e na página pessoal de cada usuário. Verifica-se também a observação que identifica a principal falha do site como o fato de, ao tentar atender aos projetos específicos das escolas conveniadas, perder-se em especificidades não-significativas. Destacou-se,

ainda, a importância do papel da escola conveniada, em termos de diretriz de ação, para o sucesso na utilização do site. Foi enfatizada a facilidade de intercâmbio (contato) com o site e sua presteza no atendimento das solicitações feitas.

Todos os professores-laboratoristas ouvidos concordam no sentido de que o intercâmbio com o site Escola 24 Horas enriquece o processo educacional da escola conveniada. Contudo, percebe-se que na fala de alguns colégios existe a expectativa de que o suporte da Escola 24 Horas deva-se adequar ao plano pedagógico do estabelecimento de ensino, enquanto que outros colégios procuram viabilizar o conteúdo disponibilizado no site no sentido de integrá-lo na sua *práxis* educacional.

Pelo exposto, observa-se que a proposta da Escola 24 Horas é fornecer suporte para a escola conveniada. Isso implica em adequar seus serviços à proposta pedagógica de cada uma das escolas. Contudo, como o universo atendido é muito mais amplo que o universo pesquisado, pode-se inferir que há, ainda que não enfatizada, mas explícita, uma proposta pedagógica da própria Escola 24 Horas. Demonstra este fato o item do presente capítulo intitulado “O Projeto Escola 24 Horas.”

Por isso, é pertinente à escola conveniada adaptar a sua realidade os recursos metodológicos e de conteúdo, disponibilizados no site, solicitados por outras escolas ou produzidos pela própria escola 24 Horas. Somente quando a demanda se origina de uma escola específica, é que a proposta pedagógica dessa escola pode, de fato, servir como orientação metodológica para a elaboração da atividade (produto) solicitada à Escola 24 Horas.

Exemplifica o enunciado anterior o modelo de solicitação de Aula Online conforme o anexo A, que demonstra a preocupação de Escola 24 Horas em considerar a proposta pedagógica das escolas conveniadas, ao contextualizar a solicitação que lhe foi encaminhada. Essa preocupação está explicitada nos seguintes campos constantes do referido formulário (Quais os objetivos deseja alcançar com esta aula?; quais tópicos gostaria de que fossem abordados?; já desenvolveu algum trabalho com os alunos dentro deste tema em sala de aula? qual?; o assunto já foi abordado em sala de aula, os alunos tiveram acesso a que material?; de quem partiu a demanda para a Aula Online sobre o assunto solicitado?; esse assunto faz parte do currículo da escola ou é uma atividade extracurricular?; sugestões e comentários).

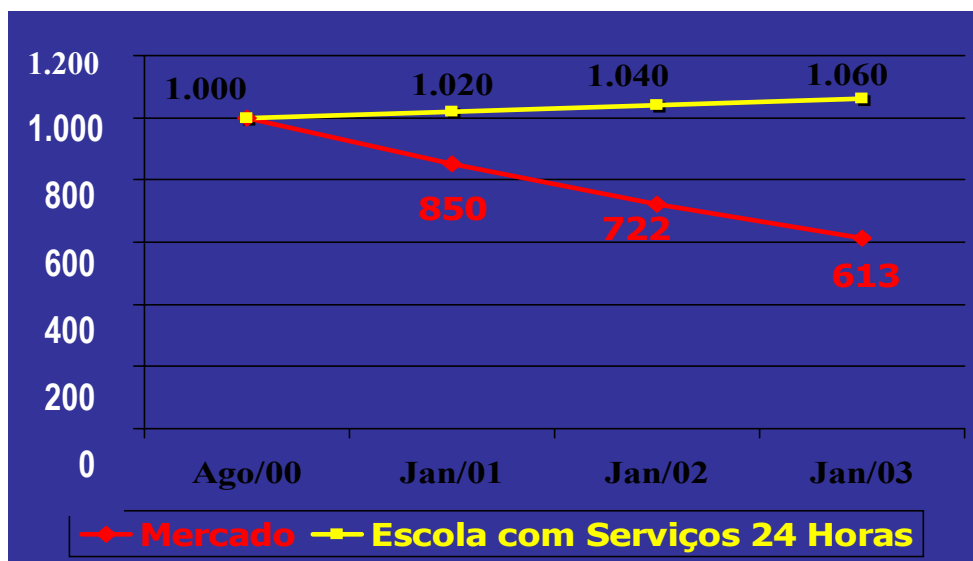
5.6 Análise Mercadológica do Site

Ao analisar-se o site da Escola 24 Horas e ao se conhecer suas estratégias de relacionamento com as escolas conveniadas, através da observação deste e também dos documentos disponibilizados pela empresa e, ainda, os dados constantes em www.escola24horas.com.br. Percebe-se que a Escola 24 Horas S/A, ao oferecer seus serviços às escolas (clientes potenciais), baseia-se no princípio de que toda a instituição educacional deve considerar as expectativas do contexto em que está inserida, ou seja, do mercado com o qual interage. Neste sentido, deve considerar, em função de sua necessidade de sobreviver enquanto empresa, as orientações e diretrizes do marketing educacional.

Tendo em vista a realidade do mercado educacional brasileiro conforme evidencia a tabela nº 1 Ensino Fundamental – Matrículas Iniciais e Distribuição por Dependência Administrativa e Localização Brasil 1960-1997 (capítulo 3, p.71) e tabela nº2 Ensino Médio – Matrícula Inicial Por Dependência Administrativa Brasil 1994-99 (capítulo 3, p.72), a Escola 24 Horas S.A, através de sua Diretoria de Negócios (responsável pelas atividades de pré-venda), realiza suas ações defendendo a idéia de que a parceria que se propõe possibilitaria uma retenção de matrículas de alunos na escola-cliente, aliada a uma possibilidade de aumento das matrículas nos períodos (semestres ou anos) vindouros. Essa idéia é ilustrada pela figura nº6 – gráfico nº 01 EDUCAÇÃO MARKETEIRA^{*} X MARKETING EDUCACIONAL, que é usado pela Escola 24 Horas em suas ações de venda e demonstra que a rede privada de ensino do estado de São Paulo apresenta uma perda anual de 15% dos alunos matriculados e explica que nas escolas particulares conveniadas com a Escola 24 Horas, pelo contrário, há um crescimento de 2% no número de alunos matriculados.

* A expressão EDUCAÇÃO MARKETEIRA foi utilizada, pelo professor Álvaro Luis Cruz, na palestra “Marketing com Idéias Simples para Escolas Particulares” (Uma Abordagem prática para Diretores e Educadores), proferida em Piracicaba, em dezembro de 2000. Objetivava identificar os estabelecimentos de ensino que utilizam, como único critério para aumentar sua rentabilidade, o aumento do número de matrícula em seus cursos, sem considerar as implicações pedagógicas decorrentes dessa decisão administrativa.

Figura nº 6: Gráfico Educação “Marketeira” X Marketing Educacional



Fonte: www.escola24horas.com.br

Nessa perspectiva, o discurso da Escola 24 Horas S.A privilegia a ação do marketing educacional e desaconselha a atitude da escola marketeira, ou seja, aquela que pretende apenas aumentar, sem considerar os critérios de qualidade, o número de alunos que atende.

A Escola 24 Horas, ao oferecer o seu produto, destaca que irá trazer inúmeros benefícios à escola-cliente, entre os quais lista:

- manter a contratante atualizada quanto aos aspectos pedagógicos e tecnológicos;
- realizar capacitação dos professores;
- disponibilizar ampla fonte de pesquisa;
- agilizar a comunicação e os processos institucionais;
- reforçar a identidade da instituição contratante perante a comunidade através de oferta de serviços personalizados;
- formar uma comunidade virtual;
- possibilitar a aproximação família-instituição;
- disponibilizar serviços 24 horas por dia durante 07 dias por semana;
- ensinar aprendizado de forma lúdica.

Percebe-se que o foco da Escola 24 Horas S.A é no cliente. No entanto, não é feita uma pesquisa prévia para só captar escolas-clientes que apresentam perfil compatível com a Escola 24 Horas, ou seja, que tenham um posicionamento progressista na sua proposta educacional. Essa proposta progressista está expressa nas idéias defendidas pela UNESCO para a educação do século XXI (conforme explicitado no capítulo 2, p. 60-63 dessa dissertação) que propõe como finalidades básicas da ação educativa:

- aprender a conhecer;
- aprender a fazer;
- aprender a viver juntos;
- aprender a ser.

A Escola 24 Horas deveria focar melhor no cliente e centrar suas funções de captação de clientes em escolas que tenham recursos econômicos satisfatórios, localização com fácil acesso, possuam filial, tenham uma filosofia progressista e desfrutem de reputação positiva na comunidade em que se insere.

No que concerne à política de preço, a Escola 24 Horas define que a instituição de ensino paga um valor mensal, por aluno. Esse valor é calculado em função das variáveis: número de alunos e carga horária de assessoria à escola, entretanto, não são informados no site os valores, nem a política de descontos.

O oferecimento pela Escola 24 Horas de três tipos diferentes de convênios, caracterizados por disponibilizar seu consultor presencial (coordenador-web) por períodos de 10 horas semanais, de 04 horas semanais ou de 04 horas mensais, nas escolas conveniadas, num certo sentido, dificulta a permanência do cliente (manutenção do convênio) porque, esse reduzido tempo dentro da escola conveniada, minimiza a possibilidade do coordenador-web estimular o usuário (professor) para conhecer em profundidade o produto oferecido. Por isto, em alguns casos, as escolas conveniadas não conhecem em toda a sua extensão o produto que utilizam e, portanto, o subutilizam, conforme depoimento das coordenadoras-web apresentados no capítulo 6 dessa dissertação. Ainda se deve considerar que, do ponto de vista mercadológico, é a Escola 24 Horas S.A que deve enunciar e explicar todas as possibilidades de utilização do site.

Verifica-se, a partir da fala das diferentes escolas entrevistadas que, muitas vezes, a Escola 24 Horas S.A se apresenta de maneira simplificada para a contratante, as eventuais dificuldades presentes na fase de implantação do

convênio. Esse fato, às vezes, desestimula a escola-cliente a firmar a parceria, quando ela se dá conta da real dimensão do empreendimento do ponto de vista econômico dos recursos humanos e das necessidades tecnológicas para a implantação do convênio. Esse desestímulo acontece porque, quando a escola percebe o tamanho do empreendimento, tende a não prosseguir com a parceria. Ocorre, ainda, a possibilidade da subutilização do serviço devido à precariedade dos recursos tecnológicos do laboratório de informática e, em alguns casos, a deficiente capacitação do corpo docente.

Esse fato gera um aumento da rotatividade de clientes o que não é benéfico para a empresa, pois clientes fiéis têm custo operacional menor porque são mais independentes, ou seja, atuam com maior competência.

Das escolas pesquisadas, nenhuma demonstrou, como fator que motivou a assinatura da parceria, a identidade de propostas pedagógicas entre a Escola 24 Horas S.A e a contratante. As razões alegadas para a assinatura da parceria foram: modismo, inviabilidade financeira para criar um site próprio, necessidade de ofertar atendimento personalizado ao aluno, pressão do cliente (aluno) pela tecnologia e pelo atendimento personalizado, necessidade de proporcionar atendimento extra-classe para resolução de tarefas acadêmicas (dever de casa), necessidade de suprir a carência de títulos na biblioteca da escola.

Observa-se que uma das razões alegadas pelas escolas pesquisadas para a assinatura e manutenção do convênio com a Escola 24 Horas S/A é modismo. Por isso, seria oportuno explicar que a rede particular de ensino (fundamental e médio) está vivenciando uma disputa acirrada para a conquistar e/ou manter fatias específicas do mercado educacional. Sob essa ótica, as inovações tecnológicas surgem como indícios que evidenciam a utilização de propostas pedagógicas de caracterizam o início do século XXI. Esse fato para a grande maioria dos clientes potenciais das instituições educacionais é altamente positivo.

Daí que, quando se enuncia a expressão “modismo educacional”, pretende-se sinalizar que a utilização da tecnologia no processo educacional é realizada mais em decorrência da sensibilidade e da intuição da escola em identificar um anseio de sua clientela e de seus clientes potenciais, do que pelo reconhecimento das vantagens efetivas da aplicabilidade da tecnologia como um instrumento eficaz de ponta, ou seja, inovadoras e sintonizadas com as mudanças tecnológicas que aprimoramento

da qualidade do processo educativo vivenciado pelos estudantes das respectivas escolas pesquisadas.

Constata-se que a orientação de marketing das escolas conveniadas ao contratar os serviços da Escola 24 Horas tem sido a de produção (necessidade de solucionar problemas operacionais) ou de vendas (voltados para os modismos de mercado), e necessidade de reter e/ou captar mais clientes, ou seja, não representa real preocupação em oferecer uma solução sob medida para os problemas dos clientes (alunos).

Na perspectiva mercadológica, cabe à Escola 24 Horas S.A. convencer as escolas conveniadas e/ou potenciais conveniadas de que o seu site é capaz de oferecer mais alternativas pedagógicas de qualidade do que a escola-cliente demanda, ou seja, evidenciar para a parceira, que seu suporte está sendo subutilizado. Nisso, reside a importância da função da coordenadora-web, ou seja, sensibilizar os usuários para uma utilização cada vez mais constante e qualificada do site. Essa ação, quando bem-sucedida, acabará por firmar um compromisso de fidelização com o cliente.

Contudo, a coordenadora-web acaba exercendo uma função mais operacional e burocrática ao invés de cuidar de questões estratégicas, como, por exemplo, melhorar o ajuste do site à proposta pedagógica da escola conveniada, desenvolvendo ações que incentivem uma maior e melhor utilização do site.

Na ótica do posicionamento, a Escola 24 Horas S.A enfatiza os benefícios que ela proporciona à escola conveniada. O *slogan* por ela utilizado, “*A sua escola na internet*”, traduz bem esse posicionamento na medida em que enfatiza o que a escola conveniada ganha, com a parceria e com os atributos técnicos do site. Em suas peças promocionais destaca tanto os benefícios pedagógicos e/ou tecnológicos, quanto os especificamente mercadológicos que o convênio disponibiliza para a escola-cliente.

A Escola 24 Horas S.A, do ponto de vista mercadológico, subsidia e assessora a escola parceira na elaboração do seu marketing. Isto é exemplificado pelo fornecimento à escola-cliente de um modelo de uma carta circular para a família, objetivando sensibilizá-la para o fato de que “agora você e o seu filho contam com uma escola 24 horas por dia, 07 dias por semana.” Nessa circular (anexo B) são listados ainda os “benefícios para seu filho” e as “vantagens para você.” Além disso, a Escola 24 Horas S.A sugere slogans para serem utilizados em *outdoors*, faixas e

banners durante a implementação da campanha publicitária para sensibilizar o público usuário da escola-cliente.

Desta forma, ao confirmar sua utilidade para o estudante e para a sua família, a Escola 24 Horas, de forma sutil, inibe a escola-cliente de encerrar o convênio. Isso implicaria, indiretamente, em ter que explicar ao aluno e sua família o motivo da redução da qualidade no serviço educacional prestado, sem a correlata redução da mensalidade escolar.

Verifica-se que a Escola 24 horas S.A é uma empresa de produto único, ou seja, seu produto é o site. No entanto, como é pioneira na área (há poucas iniciativas similares no Brasil) tenta ocupar um lugar que ainda não é, especificamente, de nenhuma outra empresa e se consolidar nele como a melhor. Isso é endossado através da parceria com o Banco Mundial (que participa de 25% de seu capital acionário) e pelo reconhecimento da ENDEAVOR, organização não-governamental, que atribuiu à Escola 24 Horas a pontuação máxima no seu ramo de atividade.

A expansão de suas atividades para o México e o Japão também evidencia o seu potencial de crescimento. O fato de atender a aproximadamente 350 mil alunos e estar presente em 20 estados brasileiros são indicadores de sua solidez, enfatizados tanto no site como em campanhas promocionais.

Constata-se que o produto oferecido pela Escola 24 Horas guarda sinergia com o público-alvo (crianças e adolescentes) e o perfil do usuário de internet. Nesse sentido, seu site apresenta facilidade de navegação e realiza a divulgação, em tempo hábil, das informações de interesse do estudante. (Notícias do Dia, Banco de Questão, Listagem de Universidades, Vestibular etc).

A Escola 24 Horas usa como estratégia de apresentação do seu produto possibilitar aos internautas (não estudantes das escolas conveniadas) navegar no site e conseguir obter uma idéia geral satisfatória do site. Neste sentido, o tipo de diferenciação no posicionamento assumido pela Escola 24 Horas é a diferenciação de produto, destacando as características técnicas do produto, ou seja, do site.

A Escola 24 Horas oferece, ainda, com relação ao produto, garantia para as escolas parceiras, na medida em que os recursos tecnológicos e pedagógicos, por ela utilizados, são respaldados pela parceria com instituição renomada (Banco Mundial) e pela garantia de utilização adequada através da presença nas escolas-clientes de consultores (coordenadores-web) para orientar na utilização mais eficaz dos recursos e informações disponibilizadas e no uso da tecnologia da informática.

Observa-se que o mercado educacional de Belo Horizonte, na área do ensino fundamental e médio (principalmente), é bastante disputado. Assim, a busca do convênio com a Escola 24 Horas S.A objetiva agregar diferencial de qualidade para a escola-cliente. Nessa ótica, Tachizama e Andrade (1999) ensina que as estratégias mais eficazes para o setor educacional, dentre outras, são a melhoria da qualidade do corpo docente e dos cursos oferecidos, a parceria com os fornecedores de tecnologia e equipamentos na área educacional, a utilização das tecnologias da informação para fins de gerenciamento do conhecimento e o convênio com bibliotecas e demais entidades para acesso *on line* ao acervo bibliográfico disponível. Essas estratégias enunciadas se coadunam com os valores que a Escola 24 Horas S.A vêm agregar às escolas que se constituem suas parceiras a partir do estabelecimento do convênio. Assim, a Escola 24 Horas assume funções de apoio logístico para ordenar melhor os serviços de informação da vida acadêmica do estudante, articulando-se com a secretaria, de cada escola conveniada, para viabilizar o “Boletim Escolar” e outras informações acadêmicas. Quando, através dos dados que disponibiliza no site, fornece elementos que suprem as carências da biblioteca da escola ou instrumentalizam o gerenciamento escolar, a Escola 24 Horas está, através dessas ações, concretizando um diferencial qualitativo na relação escola-cliente.

Ao se considerar a prestação de serviços feito por uma instituição educacional, verifica-se que é preciso tornar os programas e serviços mais acessíveis e disponíveis. Sob essa ótica, a Escola 24 Horas S.A agrega valor às escolas conveniadas, ao possibilitar, através de suas seções, a melhoria do relacionamento entre os seus usuários.

Assim, são disponibilizados recursos visando o estreitamento da comunicação com os professores através das seções: Atendimento, Professor-web, Recorte de Idéias, etc. Quanto aos alunos, o relacionamento é estimulado através de promoções *on line* a fim de estimular a visitação como no Escreva e Apareça. Também estão disponíveis recursos para atender às necessidades e/ou curiosidades dos usuários tais como: Professor Web, Atendimento, Aulas On Line, Estudo Interativo, Tirando de Letra, Vestibular, Acontece, Sistema Acadêmico, etc. Para os funcionários das escolas conveniadas, o relacionamento se dá através dos links: Gestão Escolar, Agenda On Line, Material Escolar, Informativos, Professor Web, Atendimento, etc. Já a família do estudante encontra um canal efetivo de

comunicação com a escola utilizando os links: Sistema Acadêmico, Agenda On Line, Informativos, Professor Web, Atendimento. Contudo, observa-se que não há um canal direto para os pais conversarem com os professores de seus filhos e a direção da escola.

O relacionamento com as escolas não-conveniadas, mas clientes potenciais, pode acontecer através do canal Fale Conosco, onde a escola interessada poderá disponibilizar dados para contato.

Ao se analisar o relacionamento da Escola 24 Horas com a escola-cliente e seus públicos-alvo, observa-se que vivenciam um marketing de relacionamento. A Escola 24 Horas está atenta às questões propostas pelo marketing de relacionamento ao explorar corretamente as ferramentas disponibilizadas pelo meio internet. Além disso, ela se transforma na principal ferramenta do marketing de relacionamento das escolas conveniadas com seus públicos-alvo (família e aluno), porque, depois que os usuários se fidelizam, fica muito difícil para a escola-cliente deixar de oferecer os serviços prestados pela Escola 24 Horas. Segundo Kotler (2000, p.155), “marketing é a ciência e a arte de conquistar e manter clientes e desenvolver relacionamentos lucrativos com eles.”

A Escola 24 Horas endossa esse conceito ao disponibilizar, para o seu cliente (escola conveniada), um suporte capaz de equacionar as diversas dificuldades do processo educacional que não estão circunscritas à sala de aula. Por isto, a Escola 24 Horas S.A ao dar ênfase ao apoio logístico reconhece que, apesar de não ser uma atividade-fim na escola, a logística produz uma acentuada diferença qualitativa no processo educativo ao ensejar que as atividades pedagógicas transcorram sem atropelos e em tempo hábil.

A Escola 24 Horas S/A, ao se colocar como suporte e optar por uma linguagem progressista (pedagógica e tecnológica), bem como tomar a decisão estratégica de oferecer o suporte via internet, consegue ser competitiva. O *know-how* que possui, ou seja, a capacidade que demonstra do domínio do meio (internet), faz com que ela seja capaz de utilizá-lo, incorporando todas as possibilidades oferecidas pelo ambiente virtual. Assim, concretiza-se a idéia de utilizar a ferramenta certa para o assunto certo na situação certa. Isso demonstra uma concepção adequada de suporte, ou seja, o uso adequado das ferramentas tecnológicas na situação específica. Essa ação demonstra que, em termos estratégicos, a Escola 24 Horas

S.A está bem posicionada. Os problemas que apresenta são, de fato, muito mais táticos e operacionais.

Do ponto de vista tático, o que se percebe é que a personalização do atendimento, a cada escola-cliente, precisa ser aprofundado. Enquanto que, do ponto de vista operacional, poder-se-ia melhorar a navegação e a linguagem do site.

Verifica-se que a intimidade com o cliente está a nortear os procedimentos operacionais da Escola 24 Horas S/A, ao se constatar que, através do coordenador-web (consultor da Escola 24 Horas S/A na escola-cliente) busca-se construir uma intervenção planejada no processo educativo, a partir de uma interação permanente com a interface da escola-cliente (professor-especialista e/ou professor-laboratorista), a fim de encontrar a melhor resposta para as perguntas: O que é que o cliente quer? Por que ele quer assim? Para que serve esse produto serviço? Para que serve esse processo? As respostas a essas questões possibilitam as informações indispensáveis para a elaboração de uma resposta (proposta/solução) personalizada, ou seja, sob medida para a escola-cliente.

Isso evidencia a implementação efetiva da parceria porque a escola-cliente passa a considerar a Escola 24 Horas como aliada e companheira e, assim, concretiza-se a fidelização do cliente.

Daí se poder concluir que a atuação, no setor educacional, da Escola 24 Horas se pauta a partir dos referenciais teóricos do marketing educacional. Verifica-se que, na sua ação cotidiana, essas diretrizes teóricas são concretizadas. É evidente que a abordagem de mercado (através das escolas conveniadas e das escola-clientes potenciais) que a Escola 24 Horas realiza, sinaliza para uma ação mercadológica planejada estrategicamente, no sentido de conquistar e consolidar um lugar de destaque e, até mesmo, de liderança no setor de prestação de serviços educacionais no Brasil.

5.7 Conclusão

Após a análise detalhada dos elementos integrantes desse capítulo, verifica-se que a Escola 24 Horas se originou do aprofundamento da idéia de reforçar as

atividades do ensino presencial, utilizando-se a tecnologia disponibilizada pela informática.

Desta idéia, surgiu um empreendimento pedagógico e empresarial de traços peculiares em termos educacionais e que vem sendo, pouco a pouco, assimilado pela prática pedagógica das escolas regulares de ensino presencial.

O site Escola 24 Horas ao operacionalizar a proposta pedagógica e mercadológica, da empresa do mesmo nome, apresenta, em sua arquitetura, características que evidenciam a influência dos teóricos da educação que balizaram sua filosofia educacional e sua proposta pedagógica. Dessa forma, pensadores como Piaget, Freinet, Vygotsky, Paulo Freire e Pierre Levy, anteriormente discutidos nessa dissertação, são os principais referenciais teóricos dessa iniciativa educacional.

A influência dos teóricos acima mencionados concretiza-se na arquitetura e no uso do site conforme a explicitação constante do item 5.3.2 O Projeto Escola 24 Horas S/A e, especificamente, na página 143 onde se enuncia os fundamentos teóricos dessa proposta pedagógica. Na descrição do site (apêndice 7, p. 239-269) pode-se observar, pela análise dos itens descritos, como as interações aluno/site, professor/site e professor/aluno é pensada a partir dos conceitos básicos que fundamentam as teorias pedagógicas dos pensadores educacionais Freinet (p. 43-46) e Piaget (p.46-48) estudados no item 2.5.2 Pedagogia Escolanovista. Também os educadores Vigotsky (p.49-53) e Paulo Freire (p.53-56) têm suas teorias explicitadas no item 2.5.3 Pedagogia Progressista e, finalmente, Pierre Levy (p.102-104) item 4.3 A Educação e a Sociedade da Informação tem enunciado seus conceitos básicos sobre a relação educação e tecnologia.

A inserção dessa proposta no ensino presencial, ou seja, na *práxis* pedagógica das escolas conveniadas, vem ocorrendo de forma gradual, mas sistemática. Consta-se, pelos dados coletados, que há dificuldades das escolas conveniadas na interação com essa nova interface tecnológica. Contudo, verifica-se, também, que ocorreram avanços significativos no sentido da integração do site Escola 24 Horas no cotidiano das escolas.

Observa-se que, numa perspectiva global, as escolas conveniadas, ainda não estão inteiramente sensibilizadas para a importância do papel fundamental, no seu processo educacional, dos professores-laboratoristas e dos professores-especialistas em informática (responsáveis por operar a interface colégio/Escola 24

Horas). Usualmente, as escolas conveniadas não consideram, na escolha desse profissional, o perfil necessário para um desempenho eficaz e eficiente. Exemplificando esse fato, pode-se registrar que, em mais da metade das escolas pesquisadas, o professor laboratorista ainda é estudante do curso superior, ou seja, não concluiu ainda seu curso de licenciatura.

Apesar das dificuldades operacionais, pedagógicas e administrativas, na viabilização da parceria, o entendimento majoritário nas escolas pesquisadas é de que a experiência da parceria tem produzido ganhos significativos para a proposta pedagógica das escolas conveniadas.

Na perspectiva mercadológica, observa-se que o site da escola 24 Horas tem buscado, no marketing educacional, instrumentos para se consolidar no mercado como um diferencial de qualidade para a educação presencial.

A estratégia da Escola 24 Horas de buscar no marketing educacional um fator diferencial de qualidade resulta do diagnóstico efetuado pela própria empresa que aponta a realidade educacional brasileira, no que se refere às escolas privadas de ensino presencial como uma realidade onde existe escassez de recursos. Nessa perspectiva, fazer marketing educacional significa ganhar alunos e não perder os que já estão matriculados. Isso ocorre através de uma melhor comunicação com a comunidade educacional, ou seja alunos, pais, família, professores e funcionários alinhando a escola a fim de que todos os seus participantes trabalhem e/ou caminhem em uma mesma direção.

Isso se torna possível porque os atores reconhecem que a natureza fundamental do serviço educacional é a intangibilidade, o que implica em admitir que essa prestação de serviço é uma oferta perecível, de demanda flutuante e, ainda, heterogênea. Assim sendo, as implicações operacionais dessa percepção apontam no sentido de orientar-se a ação educativa considerando a comunicação com o cliente como o fator essencial da estratégia mercadológica. Daí que o cliente é visto como o elemento fundamental do processo, sendo o papel básico da instituição educacional tentar viabilizar adequadamente as demandas dos clientes e responder satisfatoriamente às suas solicitações e aspirações.

A partir desse posicionamento é que a Escola 24 Horas S/A se dispõe a ouvir o cliente utilizando a regra dos 4 P's (inspirada no ensinamento de Kotler e Fox) e adaptando-a ao contexto educacional. Os 4 P's, nesse contexto, significam: Pais, Professores, Portão e Pátio. Assim, a partir das informações colhidas, a instituição

busca fazer cliente quer; fazer o que escola conveniada quer; fazer o que a escola deve fazer, entendendo o desejo do cliente como integrante da decisão institucional. São esses fatores, explicitados anteriormente, que diferenciam a ação da educação marketeira da ação baseada nos princípios do marketing educacional.

6 RESULTADO DA PARCERIA DAS ESCOLAS CONVENIADAS COM SITE ESCOLA24HORAS.COM.BR

6.1 Introdução

O presente capítulo apresenta e analisa os dados das entrevistas realizadas nas escolas conveniadas com a Escola 24 Horas, no município de Belo Horizonte, durante o período de fevereiro a agosto de 2002.

A organização do capítulo seguiu a seguinte sistemática: Primeiramente, foi feita uma análise em que se registrou a proposta pedagógica de cada escola conveniada com a Escola 24 Horas. Depois, procurou-se registrar a operacionalização da parceria das escolas pesquisadas com a Escola 24 Horas e a percepção da eficácia dessa parceria, do ponto de vista da escola conveniada.

Em seguida, analisam-se os dados coletados nas entrevistas realizadas nas escolas conveniadas apresentados por atores, ou seja, diretor, professor-laboratorista, professor-especialista e coordenador-web, procurando-se evidenciar a ótica de cada um dos atores envolvidos na parceria.

Depois, são apresentadas as opiniões avaliativas, explicitadas no link Livro de Visitas, no período de 13 de julho de 1999 a 31 de julho de 2002, dos internautas e dos usuários para registrar as percepções que tiveram do site da Escola 24 Horas.

6.2 A Proposta Pedagógica das Escolas Conveniadas

A leitura atenta da proposta pedagógica de cada uma das escolas conveniadas (explicitadas nos respectivos sites) demonstrou que todas elas defendem uma postura progressista com relação ao processo educativo ao buscarem, na sua ação pedagógica, a construção do conhecimento, conforme caracterizado por Silva (2000 cap. 2 p. 56-60). Não obstante, verifica-se a existência de propostas educativas que estabelecem prioridades diferenciadas em função das peculiaridades das filosofias educacionais que balizam as propostas de cada uma das escolas pesquisadas. A seguir apresenta-se o quadro nº 5 que sintetiza as propostas pedagógicas.

Quadro nº 5: Proposta Pedagógica das Escolas Conveniadas

COLÉGIOS CONVENIADOS	PROPOSTA PEDAGÓGICA
-------------------------	---------------------

Colégio A	<p>Nossa Missão: Servir pessoas, atendendo as suas necessidades educacionais com qualidade superior.</p> <p>Nossa Visão: Sermos reconhecidos como referência educacional na região do barreiro, pelo potencial criativo e transformador manifestado na qualidade dos serviços oferecidos, nas relações com as pessoas a quem servimos e nas ações de responsabilidade social.</p> <p>Nossos Valores: Paz, Amor, Verdade, Ação Correta e Não – Violência.</p> <p>Nosso Objetivo: Obter a excelência no desenvolvimento do aluno com pessoa, cidadão e profissional.</p>
Colégio B	<p>Aprender para os novos tempos. Este é o conceito que alicerça todo o projeto pedagógico do Colégio. Aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a viver, aprender a ser. Descobrir, inventar, construir - ações reflexivas que orientam o planejamento e a execução de atividades no dia-a-dia da escola – um espaço de convivência onde os alunos, pais e educadores descobrem a importância de se sentirem agentes do processo educacional. Em outras palavras, novos tempos, são, na verdade, estímulo para novas conquistas". O colégio destaca três prioridades: - dar ênfase à língua portuguesa, estimular o raciocínio, desenvolver o espírito crítico. Educar e colaborar para que os professores e alunos transformem suas vidas em processos permanentes de aprendizagem. E ajudar os alunos a desenvolverem suas habilidades de compreensão, emoção e comunicação, objetivando a realização pessoal, social e profissional.</p>
Colégio C	<p>As finalidades educativas do projeto pedagógico definem as crenças, valores e propósitos da ação pedagógica nas dimensões cultural, sóciopolítica e ética. São elas: - o desenvolvimento de uma atitude de curiosidade, reflexão e crítica frente ao conhecimento e à interpretação da realidade; - a capacidade de utilizar a crítica e criativamente as diversas formas de linguagem do mundo contemporâneo; - a compreensão dos processos naturais e o respeito ao ambiente como valor vital, afetivo e estético; - o desenvolvimento de uma atitude de valorização, cuidado e responsabilidade individual e coletiva em relação à saúde e à sexualidade; à autonomia, à cooperação e o sentimento de co-responsabilidade nos processos de desenvolvimento individuais e coletivos; à competência para atuar no mundo do trabalho dentro de princípios de respeito de si mesmos, pelos outros e pelos recursos da comunidade; o exercício da cidadania para a transformação crítica, criativa e ética das realidades sociais; a motivação e a competência para dar prosseguimento à sua educação, de forma sistemática e assistemática.</p>
Colégio D	<p>Missão educacional: formar cidadãos que tenham atributos éticos e uma visão de mundo que respeite as diversas manifestações do ser humano; criar condições para o autodesenvolvimento de seus alunos e de sua capacidade de relacionar-se com o outro; estimular a real consciência da cidadania, desenvolvida através do conhecimento, em seus mais diversos níveis: - versatilidade e abertura para novos conhecimentos; - motivação para buscar a atualização permanente; - desenvolvimento de habilidades intelectuais; - criatividade para enfrentar novas situações; - interesse por novas tecnologias; - habilidade para perceber e lidar com mudanças; - aptidão para aplicar o conhecimento vivenciado; - desenvolvimento de uma atitude de curiosidade, reflexão e crítica frente ao conhecimento e à interpretação da realidade, seus códigos e suas tecnologias; - a autonomia, a cooperação e o sentido de co-responsabilidade individuais e coletivas.</p> <p>Para o Ensino Fundamental, a meta é fazer com que os conceitos sejam acompanhados do testemunho pessoal dos alunos que são estimulados ao desenvolvimento do pensamento crítico e à socialização.</p> <p>Para o Ensino Médio, a meta é ampliar e aprofundar o processo de desenvolvimento do aluno envolvendo, além do aspecto cognitivo, a sua capacidade de reflexão e a responsabilidade social, englobando, também, os componentes éticos, afetivos e físicos.</p>
Colégio E	<p>Missão: Servir pessoas e instituições, atendendo às suas necessidades educacionais, garantindo resultados superiores.</p> <p>Visão: Sermos reconhecidos como uma referência empresarial, buscando a vanguarda das transformações, aprimorando a qualidade das relações com as pessoas a quem estivermos servindo e cumprindo nossa responsabilidade social.</p> <p>Valores: Educação centrada na aprendizagem; - Valorização de professores funcionários e parceiros: Resposta rápida e flexibilidade: Ética nas relações; Comprometimento social e cidadania; Foco nos resultados e na criação de valor.</p>

Colégio F	<p>Educação que tem como fundamentos a Qualidade acadêmica, a convivência fraterna e o compromisso com a solidariedade.</p> <p>A missão do Colégio é comprometer-se com o processo de democratização, apoiado nos princípios de participação e igualdade, respeitando a diversidade e fundamentando-se na visão cristã da pessoa: crescer na consciência da sua missão evangélico-libertadora, por meio de práticas comprometidas com a justiça evangélica, na construção de uma sociedade solidária, partilhando do lema: “Para que todos tenham vida”.</p> <p>A proposta pedagógica do colégio prevê um compromisso com a aprendizagem do aluno e com uma educação de qualidade para todos. Por isto, o colégio contextualiza a sua ação educativa, através de uma aprendizagem significativa, possibilitando ao educando contínua reflexão, análise e discernimento da realidade, levando-o a sintonizar-se consigo mesmo, com o outro e com o transcendente.</p> <p>O ensino básico promove, através do experimentar e do descobrir as áreas do conhecimento, o desenvolvimento da capacidade de aprender a aprender, aprender a ser, aprender a conviver. A orientação pedagógica integrada dá condições a um trabalho escolar em que a transição entre as séries se faz com absoluta harmonia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ dos princípios éticos da autonomia, da responsabilidade, da solidariedade e do respeito ao bem comum; ▪ dos princípios dos Direitos e Deveres do Cidadão, do exercício do espírito crítico e do respeito à ordem democrática; ▪ dos princípios básicos da sensibilidade, da criatividade e da diversidade de manifestações artísticas e culturais. <p>O Colégio forma o aprendiz permanente. Colocamos o ensino da curiosidade e o desejo de aprender como algo fundamental, e, a partir disso, damos uma base sólida para que o nosso aluno se torne flexível, crítico e curioso diante do conhecimento.</p>
Colégio G	<p>Missão: Sonhar, pensar e planejar com os olhos no futuro. Desenvolver e viver novas tecnologias e, ao mesmo tempo, perseguir de forma obstinada a responsabilidade de suas aplicações sociais, tendo em vista a valorização da vida e o desenvolvimento pleno do ser humano.</p>

Fonte: Site das escolas conveniadas acessado em dezembro de 2002.

Deve-se esclarecer que os dados que constituem a Proposta Pedagógica de cada Colégio foram registrados a partir do site de cada escola e das entrevistas com os seus diferentes atores. Não se considerou o mérito filosófico e educacional de cada proposta pedagógica porque isto foge aos objetivos dessa pesquisa.

As propostas explicitadas, no quadro acima, ilustram o desafio assumido pela Escola 24 horas na medida em que ela se propõe a servir de suporte e inserir-se construtivamente na proposta pedagógica de cada escola conveniada.

Todas as escolas conveniadas podem ser categorizadas como progressistas porque elegem e priorizam na sua dinâmica operacional a construção do conhecimento. No entanto, existem nuances específicas que configuram o perfil de cada uma como demonstra o quadro anterior. Desta forma, enquanto os colégios A e E priorizam a qualidade do ensino e pretendem servir de referência, nas regiões da cidade, onde se localizam; o colégio B destaca o desafio dos novos tempos, na perspectiva proposta pela UNESCO; os colégios C e F elegem o enfoque humanista entre suas prioridades, por serem escolas confessionais; enquanto que o colégio G enfatiza os desafios do futuro sem desconsiderar a importância da pessoa humana.

Já o colégio D, destaca prioridades distintas, mas complementares, para o ensino fundamental e médio.

Verifica-se, portanto, que apesar do referencial básico comum, as prioridades de cada escola conveniada necessitam ser atendidas para que a sua parceria com a Escola 24Horas se configure, de fato, como um atendimento personalizado. Esse é o grande desafio assumido pela Escola 24 Horas ao se propor funcionar como um suporte técnico pedagógico para cada uma das escolas conveniadas.

6.3 A Percepção das Escolas Conveniadas com Relação à Parceria com a Escola 24 Horas

Das sete escolas pesquisadas, cinco delas, ou seja, os Colégios C, D, E, F e G, afirmaram que a parceria é positiva e atende às demandas apresentadas pelas escolas conveniadas. Os Colégios A e B se manifestaram considerando o intercâmbio como razoável em função das limitações dos próprios colégios, das deficiências no atendimento do suporte da Escola 24 Horas e da dificuldade de articular uma satisfatória interação como a coordenadora-web.

Os dados analisados sinalizam no sentido do sucesso das parcerias estabelecidas, apesar de existirem dificuldades para operacionalizar o convênio. No entanto, essas dificuldades são percebidas, pela maioria das escolas, como desafios a serem superados e não como limitações intransponíveis e desestimuladoras. Constata-se, portanto, a aprovação efetiva da parceria com a Escola 24 Horas, por parte das escolas conveniadas e o resultado positivo no que se refere à Escola 24 Horas funcionar como um suporte tecnológico e pedagógico do processo educativo de cada um dos colégios pesquisados. Isto está demonstrado no quadro a seguir.

Quadro nº 6: Avaliação da Eficácia da Parceria pelas Escolas Conveniadas

COLÉGIOS CONVENIADOS		Positiva							Intermediária							Negativa						
		A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G
JUSTIFICATIVAS DAS AVALIAÇÕES																						
Agilidade de resposta da Escola 24 Horas às demandas do colégio.									X													
Dificuldades originárias da escola conveniada.									X	X												
Assistência deficitária da coordenadora- web.										X												
Biblioteca virtual: fornecimento de informações demandadas pelo aluno e professor.				X	X	X	X															
Instrumentaliza o processo de construção do conhecimento.				X				X														
Possibilita oferecer aulas idênticas para todas as turmas.					X																	
Significativo avanço tecnológico.						X	X															
TOTAL	JUSTIFICATIVAS	9							4							0						
	COLÉGIOS	5							2							0						

FONTE: ENTREVISTAS REALIZADAS COM OS ATORES (DIRETOR, PROFESSOR-ESPECIALISTA, PROFESSOR-LABORATORISTA) DAS ESCOLAS CONVENIADAS COM A ESCOLA 24 HORAS NO MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE – 2002

Observa-se, pela análise dos dados demonstrados no quadro anterior, que os colégios conveniados avaliam a parceria como positiva, mais na perspectiva do suprimento de uma deficiência estrutural dos próprios colégios (biblioteca virtual), ou em função de um modismo mercadológico (instrumental tecnológico), do que propriamente na perspectiva da construção do conhecimento. Constatou-se ainda que nenhuma escola avaliou negativamente a parceria.

6.4 Entrevistas com os Atores Participantes da Parceria com a Escola 24 Horas

6.4.1 Entrevistas com os Diretores das Escolas Conveniadas

Verifica-se pelo depoimento dos diretores que o motivo básico que os animou a assinar o convênio com a Escola 24 Horas foi a inovação tecnológica, por acrescentar ao processo ensino-aprendizagem maior significância e gerar nos alunos maior motivação. Não se pode subestimar, contudo, o aporte de informação, agregado às escolas, a partir da implantação da parceria.

Na tomada de decisão para a efetivação da parceria Escola 24 Horas e Escola Conveniada, os diretores entrevistados consideraram diferentes aspectos. Segundo o diretor do Colégio A, “o professor pode agendar seus conteúdos, teríamos a reprodução da escola na internet. O aluno pode recorrer a internet fora do horário de aula, fazer pesquisas, comunicar-se com seus colegas, com o Professor web etc. O portal nos chamou a atenção pela variedade, pela diversidade e pelas possibilidades dadas aos alunos... A decisão foi tomada com o objetivo de trazer um diferencial qualitativo tanto para o aluno quanto para o professor”. No Colégio F, o diretor acrescentou que “seria um recurso amplo como fonte de pesquisa... chegando em boa hora visto que nossa biblioteca é muito pobre. O aluno teria, então, mais opções de pesquisa”.

Com relação à parceria estabelecida com a Escola 24 Horas, os diretores entrevistados destacaram como aspectos mais positivos os seguintes:

- “a possibilidade de agregação de valores pedagógicos significativos ...o acesso a várias personalidades do setor (autores, escritores etc), aos últimos eventos e notícias correlatas, enfim, a tudo que acontece de novo no setor de educação. Através do portal, temos, ao mesmo tempo, um alcance maior e uma redução de custos que fatalmente atinge o aspecto pedagógico” (diretor do Colégio A).

- “eles (os alunos) têm agora à disposição uma biblioteca virtual, com material adequado quanto ao aspecto pedagógico, como as suas necessidades”. (diretor do Colégio E).
- “o aluno tem acesso ao colégio todo o tempo, em qualquer dia”. (diretor do Colégio D).
- “a possibilidade de interação aluno-professor-escola-família”. (diretor do Colégio C).
- “a comunicação direta com os pais, as informações que são veiculadas com maior rapidez”. (diretor do Colégio B).
- “os pais estão mais próximos da escola, participando mais do processo educacional dos filhos”. (diretor do Colégio F).

VERIFICA-SE QUE OS ASPECTOS MAIS POSITIVOS SE RELACIONAM COM O AUMENTO DA POSSIBILIDADE DE INTERAÇÃO ESCOLA-ALUNO-PROFESSOR-FAMÍLIA E A POSSIBILIDADE DO AUMENTO DE INFORMAÇÕES, DISPONIBILIZADAS PARA O ALUNO. O RETORNO ECONÔMICO DO INVESTIMENTO TAMBÉM FOI LEMBRADO COMO UM FATOR A SER CONSIDERADO NA TOMADA DE DECISÃO PARA A ASSINATURA DO CONVÊNIO.

Perguntados sobre o fato do convênio com a Escola 24 Horas trazer algum diferencial para a Escola Conveniada, os diretores afirmaram que isto ocorreu em duas perspectivas. No aspecto quantitativo, registram que “...na perspectiva do aluno percebemos um maior interesse na busca de informações em virtude das disponibilidades possibilitadas” (diretor do Colégio C). Esta perspectiva foi corroborada pelo diretor do Colégio F ao afirmar “...percebo que (os alunos) mostram que há uma busca maior por informação”.

Destacando o aspecto qualitativo, os diretores das escolas conveniadas enfatizam que, quando “... os pais vêm visitar o colégio, logo querem se informar sobre este serviço, querem saber mais

detalhes sobre como funciona, quais as opções etc”. (diretor do Colégio A). O diretor do Colégio D acrescenta “... aumentamos o número de serviços oferecidos; serviços que antes eram desenvolvidos e voltados somente para a sala de aula, passaram a ser desenvolvidos também em casa. Os pais ficaram muito contentes em saber que poderiam acompanhar as notas dos filhos”. E que “... também o Professor-web estaria disponível e resolvendo dúvidas nos fins de semana”. Acrescentou o diretor do Colégio E, que “as dificuldades de pesquisa também diminuiriam consideravelmente”,

O depoimento dos diretores demonstra que ocorreu uma melhoria quantitativa e qualitativa no processo ensino-aprendizagem das escolas conveniadas. Contudo, seus depoimentos apontam na direção de uma dificuldade de aferir com exatidão as melhorias quantitativas e qualitativas percebidas no cotidiano escolar. Assim, o que eles consideram melhoria se refere a questões periféricas, relacionadas ao processo e não ao resultado que seria a produção de conhecimento. E, mesmo assim, eles têm muito mais um *feeling* do que uma medição estatística.

Quanto às dificuldades encontradas pelos colégios para a implantação do convênio com a Escola 24 Horas, o diretor do Colégio A disse que “é difícil manter um laboratório em boas condições, todas as máquinas funcionando com dispositivos atualizados para a conexão com a internet”. Também “... a aceitação do professor é uma enorme dificuldade. A idéia de que a máquina pode vir a substituí-lo está ainda presente” e, ainda, “a condição financeira é um complicador. Os custos para implantação e manutenção ainda são altos”.

Verifica-se, a partir do depoimento dos diretores, sintetizadas na fala apresentada acima pelo diretor do colégio A, que as principais dificuldades para a implantação e implementação do convênio com a Escola 24 Horas foram: condições de infra-estrutura do laboratório de informática; elevado custo financeiro da iniciativa; a resistência, em especial dos professores, quanto à incorporação na sua prática pedagógica da tecnologia disponibilizada pelo site; coordenadora-web que destina um tempo insuficiente para atender as demandas da escola conveniada, nos prazos adequados. Observa-se, contudo, que as dificuldades são vistas como passíveis de

superação na medida em que a parceria se consolida e ganha eficiência operacional.

No que concerne às dificuldades cotidianas na operacionalização da parceria, os diretores das escolas conveniadas destacaram que o aspecto tecnológico é uma preocupação sempre presente. O diretor do Colégio C enuncia que: “o maior desafio foi adequar o suporte tecnológico do laboratório de informática às exigências das múltiplas atividades possibilitadas pela Escola 24 Horas ... a cada nova possibilidade tecnológica, solicita-se uma nova adequação das máquinas. Por isto, são necessários constantes *up grades* na infra-estrutura do laboratório de informática”. Pondera o diretor do Colégio E: “Há necessidade de investimentos em equipamentos, em recursos que permitam acessos à internet mais rápido, que vão sendo somados gradualmente “.

Assim, as principais dificuldades encontradas, pelas escolas conveniadas na, implantação e no cotidiano operacional, são: a manutenção da infra-estrutura tecnológica do laboratório de informática atualizada; o alto custo do serviço prestado pela Escola 24 Horas e a resistência dos professores de incorporar a tecnologia no seu cotidiano de sala de aula, ou seja, na sua prática pedagógica. Concluindo-se, percebe-se que os diretores reconhecem como positiva a parceria, apesar das dificuldades.

6.4.2 Entrevistas com os Professores-Especialistas Responsáveis Pela Interface com a Escola 24 Horas

Verifica-se que em todas as instituições ocorreu um período de adaptação inicial que evidenciou descompassos, posteriormente superados. Constata-se, também, que as etapas da implantação se diferenciaram em virtude do perfil institucional de cada colégio e da sua experiência maior ou menor com a informática educacional.

As falas a seguir registradas exemplificam a conclusão acima enunciada. No colégio A, o professor-especialista destacou que “os professores até então não conheciam o serviço, foi um processo lento, até o momento em que a equipe do site conseguiu efetivar o funcionamento pleno encaixado nas atividades gerais da escola”. Quanto às “...atividades docentes estamos com um ano e meio de

funcionamento e ainda temos dificuldades tanto no planejamento quanto na realização, dependemos de um canal de internet com velocidade para atendimento; dentro de um módulo de 50 minutos, muitas vezes não conseguimos garantir a velocidade para concretizar uma aula”. “Assim a aula online, muitas vezes não foi possível. A conexão simultânea não comporta e então, acontece tumulto na rede nos vinte computadores do laboratório”.

Daí que, nas atividades de implantação da parceria, considerando os itens atividades gerais da escola, atividades docentes e atividades discentes, o professor-especialista do Colégio D, afirma: “... antes de iniciar o serviço, fizemos uma reunião de capacitação dos professores. Fizemos um grande estudo do site, em cima do que cada um poderia usufruir do serviço. Fomos trabalhando nesta avaliação, por área até descobrirmos quais os principais instrumentos que iríamos usar no trabalho com os alunos. Depois nos concentramos em como iríamos trabalhar com os alunos. ...Incentivamos os alunos a trabalharem na alimentação do site com seus próprios resultados (trabalhos) para se sentirem parceiros e co-responsáveis no seu processo de aprendizagem.”

O professor-especialista do colégio E informou que “as primeiras medidas foram de infra-estrutura. Foram instalados equipamentos e conexões para acesso a internet. Em seguida, desenvolveram-se oficinas direcionadas para mostrar os serviços disponíveis, visando a qualificação do professor”. Com relação aos alunos: “o trabalho foi ...mostrar que a internet não é só para baixar jogo, mas para o desenvolvimento escolar.”

Quanto ao fluxo de demandas escola conveniada/Escola 24 Horas, constata-se que é muito diversificado, inclusive em termos quantitativos. O perfil da escola, ou seja, sua dinâmica de trabalho acadêmico é um fator decisivo e condicionante dessa relação funcional. Os professores-especialistas de maneira geral atestam o atendimento em tempo hábil pela Escola 24 Horas das solicitações que lhes são encaminhadas. Um exemplo da forma como se dá essa relação pode ser visualizado através da fala do professor/especialista do colégio D: “O processo se desenvolve direto com a Coordenadora-Web”. “... Ela marca uma série de eventos como chat’s, reuniões, oficinas, que formam uma programação a curto prazo. Quando terminamos o mês, já temos praticamente a programação do mês subsequente. A longo prazo, pretendemos melhorar a integração site-professor.”

O professor-especialista do colégio B, ao retratar a integração da proposta pedagógica da escola conveniada com o suporte disponibilizado pelo site da Escola 24 Horas, destaca: “...acho que esta integração deixa muito a desejar. A Escola 24 Horas não agrega totalmente a proposta da conveniada, porque, analisando a fundo, isto seria impossível para eles. Eles têm uma equipe sediada no Rio de Janeiro que

jamais conseguirá agregar as propostas pedagógicas de 150 escolas de todo o Brasil”. “...observo que isto é um ponto fraco da empresa. Frequentemente, os professores falam que eles (pessoal do suporte) não estão entendendo o que está sendo pedido naquele momento. Eles, teoricamente, têm todo o material usado por nós. Acho que eles têm uma proposta geral padronizada sobre como o colégio usará esta informação, não há a presença deles”.

A capacidade apresentada pela Escola 24 Horas de se adaptar às necessidades pedagógicas das escolas conveniadas é assim relatada pelo professor/especialista do Colégio F: “...a proposta é o suporte...” “eu vejo que, como empresa, a Escola 24 Horas se organiza todo o dia, se aperfeiçoa constantemente... vem-se aperfeiçoando também no atendimento às conveniadas. Porém, a empresa tem muitas escolas a atender. Daí, nem sempre temos o retorno no tempo que nós precisamos ou queremos. Normalmente é para ontem. Os colégios são muito imediatistas. Não dão prazo para amadurecer as idéias. Penso que nossa questão organizacional em relação a esse desejo é um pouco complicada. Mas normalmente conseguem atender em tempo. Quando não conseguem atender, seja o pedido, seja no prazo, oferecem uma alternativa”.

Observa-se a partir de depoimento, como o registrado na página anterior, que a integração da proposta pedagógica da escola conveniada e a da Escola 24 Horas não se concretiza de maneira homogênea. Percebe-se que há colégios que colocam, como questão básica para o sucesso da parceria, um planejamento prévio, bem articulado, do corpo docente com o laboratório de informática. Não obstante, verifica-se, também, que outras escolas agem mais empiricamente a partir das demandas particulares e localizadas, decorrentes das ações pedagógicas dos seus professores. Nota-se que há até questionamento com relação à possibilidade real dessa integração, conforme destacou o professor/especialista do Colégio B.

Constata-se, pelo depoimento dos colégios, que há um efetivo empenho da Escola 24 Horas em atender satisfatoriamente às escolas conveniadas, quer na elaboração das atividades solicitadas (*Aulas On Line* – Entrevistas), quer no atendimento do Professor-web. Observa-se, contudo, que há certas discrepâncias em momentos específicos, pois não há um contato pessoal na hora da solicitação e ocorre um grande número de pedidos. De acordo com o modelo adotado pela Escola 24 horas, para que os colégios solicitem, especificamente, as *Aulas On Line* (anexo A), torna-se evidente, pelas perguntas e espaços para observações, uma

acentuada preocupação em contextualizar a demanda no sentido de que o produto, a ser construído, guarde, de fato, efetiva coerência com a realidade das características e peculiaridades do colégio solicitante. Verifica-se, aí, uma nítida influência da pedagogia de Freire (1975, cap 2, p.53-56) na conduta assumida pela Escola 24 Horas, para atender a cada uma das demandas das escolas conveniadas.

Contudo, o que se pode inferir é que essa integração demanda um questionamento cotidiano sobre o fazer pedagógico de cada escola, ou seja, sua prática pedagógica e esta integração vai-se concretizando a partir da contextualização das atividades acadêmicas à realidade efetiva de cada escola conveniada, conforme defende Freire (1975).

Cabe ressaltar que a Escola 24 Horas, através do seu site, de fato, ao oferecer determinados serviços para as escolas parceiras, acaba por apresentar também, ainda que de forma não explícita, sua própria proposta de trabalho pedagógico.

Observa-se, dos relatos efetuados, que a tecnologia no geral aprimorou e tornou mais efetiva a interação escola-aluno-família por facilitar as possibilidades de integração entre todos os participantes e os setores envolvidos no processo ensino-aprendizagem nas escolas conveniadas, o que pode ser exemplificado pela fala do professor-especialista do colégio D, que afirma: “acho que as notas dos alunos é o de menos. Importante é se inteirar das atividades para manter os pais informados sobre quais são os projetos que a escola está desenvolvendo, acompanhar o que os alunos estão fazendo, avaliar se aquilo que foi proposto no início do ano foi executado durante o ano. ... Às vezes, o aluno conta aos pais o que fez ou participou de um trabalho. O efeito de contar não é o mesmo se os pais virem no site uma foto, uma animação ou uma imagem da participação do filho”.

Quanto à dinâmica pedagógica das escolas conveniadas, a partir da implementação da parceria com a Escola 24 Horas, observa-se, segundo o professor-especialista do colégio E, que “... o uso de imagens, gráficos, slides através do computador, enfim, o uso de uma mídia que dinamiza a aula, onde antes só era presente o quadro e o giz” evidenciou “... motivação diante das perspectivas que estão se abrindo, os alunos estão muito animados, o que torna o aprendizado muito atraente. Há, também, a possibilidade de aprofundamento em temas em que antes o acesso era precário, não havia fontes de consulta”.

Percebe-se, portanto, que a introdução e a implementação da Escola 24 Horas trouxe uma melhoria para o processo educativo das escolas pesquisadas. Apesar

das dificuldades inerentes a todo processo de mudança da cultura organizacional e pedagógica, destacou-se, pelos depoimentos, que há uma preocupação de não impor o modelo, mas de ressaltar os ganhos dele decorrentes para professores, alunos e pais. Ficou nítido também que a escola conveniada possui uma grande responsabilidade na implantação exitosa do projeto, principalmente porque há resistências por parte do corpo docente. Frisou-se, por outro lado, o significativo valor que a Escola 24 Horas agrega como recurso de consulta para professores, alunos e pais.

No que concerne à reação dos professores, dos alunos e dos funcionários à introdução desta mudança tecnológica e metodológica, no depoimento, o professor-especialista do Colégio C ilustra bem a opinião do grupo pesquisado na medida em que afirma: "... os alunos vêm às aulas de laboratório de forma prazerosa ...já com os professores não é assim. Vejo um certo receio dos professores com a tecnologia".

Conquanto os professores reconheçam os méritos do site da Escola 24 Horas, é nesse segmento de usuários que se encontram as maiores resistências. Não obstante, alguns se interessam efetivamente e, com relação aos que resistem, as escolas vêm na sensibilização e no treinamento os meios mais eficazes para inserir a tecnologia na *praxis* educacional destes. Com relação aos alunos, os depoimentos enfatizam uma unanimidade, ou seja, o grande interesse e o reconhecimento da utilidade dessa ferramenta para um estudo mais criativo e crítico. "Até mesmo os funcionários não afeitos a esta tecnologia, em virtude de suas atividades específicas, mostram-se curiosos e receptivos", conforme o depoimento do professor/especialista do colégio F.

A relação homem-máquina nos processos pedagógicos, onde as tecnologias são utilizadas, é concebida, de acordo com o professor-especialista do Colégio E, da forma seguinte: "... a máquina nada mais é do que o canal para a relação homem-homem... Sem esse contato humano não é possível a aplicação do recurso."

Constata-se que as escolas pesquisadas entendem a relação homem-máquina, nos processos pedagógicos como um recurso instrumental importante a fim de garantir uma vivência pedagógica de melhor qualidade e como uma oportunidade de acesso às diferentes fontes de informação que possibilitarão, se usadas na perspectiva educativa adequada, uma enriquecedora oportunidade de exercício do senso crítico e da reflexão, fatores indispensáveis para a construção do conhecimento do cidadão do século XXI.

Observou-se que todas as escolas conveniadas são sensíveis ao conceito de aluno-cliente. Contudo, a maioria delas ressalta que a relação pedagógica não se reduz a uma relação especificamente comercial, porque implica numa ação que objetiva a formação da pessoa humana, em sentido pleno. Ressaltam que, conquanto considerem os interesses dos alunos-clientes, não podem condicionar a sua proposta pedagógica exclusivamente a seus interesses. Neste sentido, corroboram os conceitos trabalhados no capítulo 3 – Marketing Educacional e no capítulo 4 – Educação a Distância.

Essa constatação pode ser exemplificada pela fala do professor/especialista do colégio E quando diz que “... o aluno deve ser preparado para ter sucesso em sua carreira, porém, o processo não é completo se o aluno não é preparado para perceber e respeitar seus semelhantes e se inserir dentro do contexto social.”

Na ótica da relação hierárquica informação e construção do conhecimento, o conjunto das escolas pesquisadas manifestou-se no sentido de que o objetivo do processo educativo é possibilitar, ao estudante, a construção do conhecimento. Elas ressaltam que a informação é um pré-requisito para que esse processo possa ocorrer satisfatoriamente. O professor-especialista do Colégio F destaca que “...o importante é administrar estes dois objetivos sem privilegiar um ou outro, de forma isolada. ...A obtenção de informações é importante. Só não pode acontecer isoladamente. A internet é bem atrativa, porém, se não soubermos usá-la, ficaremos perdidos. ... O desafio está em receber informações e transformá-las em conhecimento. Este é o exercício que estamos praticando juntos. É dessa forma que o colégio vem construindo sua proposta educacional”. Verifica-se, pelo enunciado anterior, que os colégios pesquisados afirmam priorizarem, nas suas respectivas práticas pedagógicas, o processo de construção do conhecimento, conforme o proposto por Piaget (1988, cap.2, p.46-48) e pela escola progressista, de acordo com Silva (2000, cap.2, p.59-60).

Observa-se, nos depoimentos registrados, que a relação com o virtual não é entendida, nem operacionalizada, de forma homogênea pelas escolas pesquisadas. Constata-se que vai desde a postura de utilização do site como um mero banco de dados até a sua utilização como uma vitrine para expor os trabalhos realizados pelos estudantes, passando por uma preocupação mais engajada, no sentido de posicionar o estudante de forma a possibilitar que o trabalho da construção do conhecimento possa ser subsidiado e vivenciado também nos

ambientes virtuais de aprendizagem de maneira verdadeiramente construtiva. Inclusive, verifica-se que, em situações específicas, há o questionamento da importância dada atualmente na educação convencional presencial aos ambientes virtuais de aprendizagem que são, às vezes, confundidos com a própria tecnologia que ensina a sua existência. Isso remete à reflexão sobre a importância de um preparo específico para trabalhar a modalidade de ensino educação a distância, como foi realçado no capítulo 4 deste trabalho.

Quanto ao papel do computador no processo de aquisição/construção do conhecimento por parte do aluno, o professor-especialista do Colégio D destaca: "... o aluno do ensino fundamental tem o computador como brinquedo, até o momento que ele percebe que é uma ferramenta que pode ser usada de diversas maneiras. ...Por exemplo, uma dificuldade de matemática pode ser sanada através do Professor-web. ...O site tem que ser atrativo para o aluno. As consultas têm que ter respostas em tempo hábil, de modo que o aluno não desvie sua atenção para outras coisas ou mesmo para outro site." O processo vivenciado pelo aluno durante a utilização do computador, do ponto de vista operacional, transcorre de forma satisfatória porque o estudante entende quase que intuitivamente a linguagem computacional. No entanto, do ponto de vista educacional, o desafio é fazer com que as informações obtidas durante o manuseio da máquina sejam adequadamente utilizadas para as tarefas educacionais e vivenciais. Daí que a contextualização do conteúdo trabalhado é o grande desafio, conforme já nos alertava nos anos 60 o educador Freire (1975, cap.2, p.53-56).

Não há uma metodologia consolidada para a avaliação do site. Predomina, nesse aspecto, a peculiaridade de cada escola e o tipo de relação mais ou menos próxima que a unidade escolar possui com a Escola 24 Horas, através da coordenadora-web. Há, para a Escola 24 Horas, um momento formal de avaliação ao final de cada semestre letivo. Contudo, percebe-se, pelos depoimentos, que os momentos de avaliação não-formal são mais numerosos e até mais significativos. Verifica-se, pela fala do professor-especialista do Colégio B abaixo transcrita, que a avaliação vai além do site da Escola 24 Horas propriamente dito, chegando a questionar a própria relação do coordenador - web com a escola conveniada.

Sobre a maneira através da qual essa relação se explicita, o professor-especialista do Colégio B informa que "os professores avaliam o tempo inteiro. O professor tem por natureza espírito crítico. Se usa, ele avalia mostrando os pontos

positivos e negativos. ...As pessoas pegam pequenos detalhes para aproveitarem e desistirem do projeto. Neste aspecto, a própria Escola 24 Horas deixa muito a desejar. O coordenador-web, cuja função é exatamente suprir as necessidades dos professores, cativá-los, aproximar-se deles para descobrir como melhor atendê-los, não tem desempenhado este papel. Aqui em Minas Gerais, há um coordenador-web para atender a 08 escolas, tarefa humanamente impossível. Seria necessário um coordenador por escola ou por 02 escolas no máximo. ...O professor critica e com razão porque não está sendo bem atendido e o fornecedor não está esforçando-se o suficiente para atendê-lo. ...Existem muitas falhas humanas, principalmente com o professor web. ...É necessário que qualquer recurso de interação tenha uma abordagem adequada a cada nível de atendimento, alunos da 2ª série não vão entender termos técnicos, assim como alunos da 7ª série vão achar ridículo se receberem uma mensagem (figura ou desenhos) com definições características das 1ªs séries. Esta falha acontece com frequência.”

Os critérios utilizados pela Escola 24 Horas para aferir a participação dos estudantes, dos pais e dos professores nas atividades disponibilizadas pelo site é enunciada da seguinte forma pelo professor/especialista do Colégio F: “...a Escola 24 Horas mede a participação dos estudantes através dos clic’s por seções, número de clic’s por mês, quais seções mais usadas etc. A meu ver, venho falando isso com a coordenadora-web, esta é apenas uma avaliação quantitativa. ...Porém, de uma pesquisa, o que fica mesmo para nós educadores é o que está nas entrelinhas. Acho que temos que aperfeiçoar critérios de avaliação e participação. Precisamos fazer uma leitura qualitativa. Será que o aluno está alcançando todos os seus objetivos? Ele está usando porque está gostando ou porque teve de retornar em função de uma resposta insuficiente?”

Com relação à participação do aluno, o controle se efetua utilizando-se também o critério do número de clic’s, ou seja, o somatório das diferentes oportunidades em que acessa o site. A maioria das escolas conveniadas manifestou sua insatisfação quanto à fidedignidade desse critério no sentido de aferir a qualidade do desempenho do aluno. Por isto, foram relatados mecanismos complementares de aferição (produção de trabalhos, número de vezes que se usou o laboratório de informática) utilizados pelos colégios com relação a seus alunos. O Colégio B destaca também a impropriedade do uso desse critério, número de clic’s, por parte

da Escola 24 Horas para avaliar o desempenho da coordenadora-web, ou seja, o funcionário da Escola 24 Horas que estabelece a interface com a escola conveniada.

Quanto aos pais, o controle de sua participação nas atividades do site é feita, segundo o professor-especialista do Colégio D, da seguinte forma: “além dos clic’s, colocamos enquetes no site, direcionadas aos pais. Com as respostas e os retornos, ou somente mesmo com o acesso, aferimos quantos participam, com qual frequência eles acessam, e também quem participa”. Já o Colégio F enfatiza que: “...a percepção manifestada dos pais é clara em reuniões. Se está tudo bem, ninguém retorna. Se há algum problema, eles rapidamente se comunicam. No cômputo geral, percebo que estão gostando muito, estão muito atentos à proposta feita, ao laboratório de informática”. Vale registrar que os Colégios G, E e A utilizam somente o relatório de aferição dos clic’s dos pais emitidos pela Escola 24 Horas.

Na perspectiva dos professores, a aferição de sua participação nas atividades do site da Escola 24 Horas se concretiza segundo o professor-especialista do Colégio F da seguinte maneira: “sabe-se quantos professores acessaram, quais acessaram, quais seções foram acessadas, quantas vezes cada um acessou tal seção etc, enfim, uma avaliação bastante quantitativa. Esta pesquisa permite leituras e conclusões variadas. ...Quando se conhece mais os professores, percebe-se que estes dados não condizem muito com tal corpo docente. ... Uns usam muito os recursos, mas, muitas vezes, aproveitando acessos já efetuados por mim ou por outros professores. Várias vezes acontece do professor não usar seu login e senha, porque o sistema já estava funcionando com outros. Isto leva a conclusões errôneas.”

Os depoimentos demonstram que a Escola 24 Horas efetua um treinamento básico para inserir os professores na dinâmica do seu funcionamento. Paralelamente, as escolas conveniadas viabilizam também momentos de reciclagem, objetivando atender às suas peculiaridades. Por isto, verifica-se que não há uma sistemática rígida, que estabeleça nem os momentos de treinamento, nem a sua respectiva dinâmica. Isto pode ser evidenciado pela fala do professor-especialista do colégio D, segundo o qual as atividades de treinamento, dos professores da escola conveniada ocorre “...pelo menos uma vez por mês, temos uma reunião com os professores. Eles têm aula de informática direcionada ao site, tornam-se alunos na frente do computador, tiram suas dúvidas, aprendem novas técnicas, novos expedientes. São divididos por área durante esta reciclagem, trocam

experiências, falam do que deu ou não deu certo, vasculham o site em busca de informações”.

Ficou evidenciado que no cotidiano das atividades acadêmicas o professor pode se valer do suporte do laboratório de sua escola ou buscar informações na própria Escola 24 Horas através do correio eletrônico, contatando o próprio coordenador-web ou através da seção Atendimento, que possui um plantão 24 horas.

Pode-se inferir também o papel fundamental que o professor desempenha para o êxito da parceria e que está retratado na fala do professor-especialista do Colégio D ao afirmar que: “o professor é o maior alimentador do site. É a principal ferramenta do processo de aprendizagem, conseqüentemente, sem o apoio e a direção orientada do professor, o aluno não evolui, não desenvolve. O mestre norteia o caminho do aluno e assim também acontece quando o aluno acessa o site em busca do conhecimento”.

A contribuição que a parceria com a Escola 24 Horas trouxe para a melhoria do desempenho dos alunos nas atividades acadêmicas e os critérios utilizados para aferir essa mudança de desempenho é enunciada pelo professor-especialista do Colégio G ao dizer que: “...a utilização do site da Escola 24 Horas favoreceu o acesso à pesquisa, informações, intercâmbios e esclarecimentos de dúvidas através do professor-web. A escola realizou uma pesquisa no final do ano (2001) com os alunos sobre o que eles acharam do site. Falaram do professor-web, pediram mais chat's, sugeriram pessoas para as entrevistas. Fato curioso: deram sugestões de opções já existentes no site, como se não houvesse. No cômputo geral, o retorno foi positivo.”

Pela análise dos depoimentos coletados verifica-se que a Escola 24 Horas vem contribuindo para a melhora no padrão de ensino das escolas conveniadas sob uma perspectiva mais global e que se expressa fundamentalmente numa mudança de postura dos alunos e dos próprios professores. Esta mudança de postura está sendo traduzida por um empenho maior para a obtenção de informações adequadas, por uma melhoria na qualidade das tarefas acadêmicas desenvolvidas. Também, do ponto de vista metodológico, verifica-se que as atividades acadêmicas (docentes e discentes) ganharam mais consistência pedagógica. No entanto, não foi externada no depoimento dos professores-especialistas nenhuma referência científica que atestasse inquestionavelmente essa melhoria qualitativa. Essa afirmação ocorre,

mas está basicamente alicerçada na percepção individual dos professores-especialistas. Também não foi explicitado objetivamente o critério ou critérios utilizados pelas escolas conveniadas para aferir essa melhoria qualitativa. Eles necessitam ainda serem construídos, segundo os depoimentos dados.

Fica evidente que aconteceu uma mudança de postura, por parte dos colégios e um aumento de motivação para a integração da tecnologia da informática como uma ferramenta importante para o aprimoramento do processo educacional das escolas conveniadas. Enfim, os depoimentos ilustram essa constatação e remetem para a necessidade de um aprimoramento nos instrumentos de aferição do desempenho acadêmico de professores e alunos.

6.4.3 Entrevistas com os Professores-Laboratoristas das Escolas Conveniadas

A infra-estrutura operacional básica necessária para viabilizar a implantação do convênio com a Escola 24 Horas, segundo o relato do professor-laboratorista do Colégio D, é a seguinte: "...um laboratório que tenha boa conexão com a internet. ...São necessárias boas máquinas; não exatamente as de último tipo, mas que tenham uma configuração mínima para a navegação sem problemas", porque ..." o aluno perde o interesse se a conexão não funcionar adequadamente, se o acesso, por qualquer motivo, não fluir satisfatoriamente."

Pelo enunciado, verifica-se, que apesar de existir um perfil mínimo operacional que o laboratório de informática deve possuir, o único pré-requisito colocado pela Escola 24 Horas para a escola conveniada é a existência de conexão com a internet. Observa-se, ainda, que há, entre as escolas pesquisadas, uma realidade operacional altamente heterogênea em relação à infra-estrutura do laboratório de informática, o que, por via de consequência, contribui para restringir as possibilidades de utilização pedagógica do site da Escola 24 Horas.

O papel da informática, na implantação e implementação das atividades pedagógicas possibilitadas pelo convênio com a Escola 24 Horas, é assim descrito pelo laboratorista do Colégio A: "...o laboratório de informática carrega toda a responsabilidade do sucesso ou fracasso do uso do serviço, porque é nele que são feitas as sensibilizações. Não há como explicar o site da Escola 24 Horas sem colocar a pessoa para usar. O papel do laboratório é capacitar as pessoas para o uso, apesar de não conseguir atender a todos em tempo."

Observa-se, a partir da fala dos professores-laboratoristas, como ilustrado acima, que o laboratório de informática está se tornando peça fundamental para garantir uma interação satisfatória com o site da Escola 24 Horas e que precisa responder, com competência e em tempo hábil, às demandas dos usuários na medida em que realiza orientações específicas conforme as necessidades de cada usuário e as peculiaridades existentes em cada uma das escolas conveniadas.

Constata-se que, segundo depoimentos dos professores-laboratoristas das escolas conveniadas, a função básica da Escola 24 Horas é oferecer subsídios de orientação técnica e metodológica para a operação do site. Fica sob a

responsabilidade da escola conveniada e, especificamente do laboratorista, o suporte técnico destinado a garantir o adequado funcionamento da estrutura operacional do laboratório, ou seja, a manutenção dos computadores e dos requisitos básicos que devem ser atendidos para o seu adequado funcionamento.

Com relação à infra-estrutura básica apresentada pelos laboratórios de informática das escolas conveniadas, observa-se que as escolas possuem, no que se refere à infra-estrutura do laboratório, as condições mínimas para viabilizar uma conexão adequada com o site da Escola 24 Horas. Nota-se, portanto, por parte das escolas conveniadas, que há preocupação com a melhoria das condições de trabalho manifestada na intenção de adquirir computadores mais modernos. Esta preocupação se justifica porque as limitações dos computadores geram problemas para as dinâmicas das aulas e a utilização dos recursos disponibilizados pelo site.

As principais dúvidas e/ou dificuldades que os usuários (estudantes, professores e pais) apresentam com relação à utilização do site da Escola 24 Horas são descritas da forma como ilustra a fala do professor-laboralista do Colégio E: "...no caso dos professores, a primeira dificuldade é a própria falta de conhecimento sobre a escola virtual, alguns acham que ela tomará o lugar deles". No entanto, "...quando conseguimos trazer um professor para o laboratório para mostrar-lhe como funciona (o site), como montar seu próprio site etc, as dificuldades diminuem consideravelmente. ...No caso dos alunos, não há grandes dificuldades, eles absorvem e incorporam o uso do site sem muitos problemas." Não obstante, "...há que se trabalhar o incentivo aos alunos para tomar a iniciativa da consulta, a disposição para pesquisar em casa. ...Quanto aos pais, a procura ainda não atingiu números significativos, ligam sempre para resolver problemas, enfim, é um movimento que cresce lentamente."

Verifica-se que todos os usuários apresentam dificuldades com relação à utilização do site da Escola 24 Horas. Os alunos se familiarizam com rapidez, mas o problema maior continua sendo a perda de senha e login. Os professores apresentam desconhecimento e, ao mesmo tempo, resistência de assimilar a nova tecnologia ao seu cotidiano e seu convencimento é trabalho de mais longo prazo como nos alerta Candau (1999), cap.4 p.128 deste trabalho. Já os pais também apresentam suas maiores dificuldades na perda de senha e login.

Quanto à visão geral que têm do site da Escola 24 Horas, os professores-laboralistas pelos testemunhos anteriormente enunciados, assim como pela análise técnica que fizeram do site conforme exposto no item 5.5 dessa dissertação, destacam que o site da Escola 24 Horas é um instrumento inovador para o trabalho pedagógico. Contudo, alertam para algumas peculiaridades tecnológicas, interacionais e de orientação técnica e/ou metodológica que podem limitar o uso do site.

6.4.4 Entrevistas com as Coordenadoras-Web Responsáveis pelas Escolas Conveniadas

Devido à extrema escassez de tempo que as coordenadoras-web de Minas Gerais apresentam, em virtude do ritmo acelerado do trabalho que realizam, quando

das visitas às escolas conveniadas, não foi possível entrevistá-las individualmente. Desta forma, em contato com a coordenadora geral da Escola 24 Horas em Minas Gerais, conseguiu-se agendar uma reunião em que seria possível entrevistá-las simultaneamente. Por isso, no relato que se segue, a dinâmica de apresentação não será realizada da mesma forma que o registro das entrevistas efetuadas com os diretores, os professores-especialista e os laboratoristas das escolas conveniadas.

Registre-se que o universo pesquisado, escolas conveniadas de Belo Horizonte, é acompanhado pelas coordenadoras-web presentes na reunião. Por essa razão, elas serão identificadas pelas letras X, Y e Z, no decorrer desse relato, conforme Roteiro de Entrevista Coordenador-Web (apêndice nº 4).

No que concerne à implantação da parceria Escola 24 Horas e escola conveniada, considerando os itens medidas gerais, suporte técnico, atividades com professores, alunos e pais, as coordenadoras-web se manifestaram da forma a seguir enunciada.

Segundo a Coordenadora X, “quando a gente pensa no trabalho das escola, temos que atentar para o modelo de convênio que o conveniado tem com o portal. Nós temos escolas com 04 (quatro) horas presenciais/mês; com 04 horas/semanais; com 10 horas/semanais. ...Acho interessante observar que escola que tem somente supervisão uma vez por semana (04 horas), muitas vezes caminha melhor do que outra escola que tem 10 horas de acompanhamento e planejamento. ...A escola que compra 04 horas/mês faz um projeto mais barato, define um responsável de sua própria equipe, para acompanhamento, e (ele) é quem faz o processo dentro da escola. E, às vezes, o resultado da intervenção tecnológica (no âmbito da relação professor/aluno) é mais satisfatório do que outra que tem um pacote mais caro. Se não houver um planejamento da escola, que incorpore a tecnologia como prática, corre-se o risco, alto, do trabalho não desenvolver, não apresentar resultado a ponto de termos que *fisgar* professores.”

Nas palavras da coordenadora Z, “...a mudança tem que ser primeiramente interna. Quando é clara a decisão da escola de mudar com autonomia, com suas próprias pernas, nós seremos somente um suporte para executar a intermediação. Se não há decisão, agimos em meio a uma fragmentação, que torna difícil nosso trabalho”. Por isso, enfatiza a coordenadora Z, “é necessária uma sensibilização, junto aos professores, do trabalho a ser desenvolvido, o que a escola quer, qual o

objetivo, como será executado etc” e “...seria interessante iniciar o ano com este planejamento mínimo em que todos estivessem engajados.”

Para a coordenadora X, “é uma questão política. Quando não há intenção, vontade de execução no nível da direção ou da coordenação de área, o processo torna-se quase individual, fazemos o trabalho com os professores isoladamente, de bons resultados, porém lento, aquém do esperado”. Exemplificando esta situação, ela cita as escolas cujo acompanhamento é feito exclusivamente pela internet e que “apresentam resultados muito melhores do que as escolas que têm coordenadora-web presentes.”

Ainda, segundo a coordenadora X, “o profissional responsável, encarregado da escola para intermediação, abraça a idéia (ou a tarefa) com mais disposição. Ele faz o *alinhas*, a sintonia entre as partes, tira as dúvidas e nos transmite via correio eletrônico, gerando uma comunicação mais objetiva, limpa, fácil, tanto em conteúdo quanto em resultado. É bom também ressaltar que este bom desempenho depende também da escolha do perfil do profissional, pela escola, que vai executar esta interface”.

De acordo com a coordenadora X, “um coordenador virtual tem 10 escolas sob sua responsabilidade. Quanto mais horas nós temos de coordenação, menos a escola se sente responsável pelo empreendimento, e as pessoas envolvidas se sentirão cada vez menos comprometidas.”

No que se refere ao suporte técnico, ou seja, à atividade de alimentação do site, a coordenadora X esclarece que: “...há os que usam o suporte do site e os que têm seu próprio suporte.” E acrescenta: “é mais interessante, nas escolas que têm coordenador (presencial), que o técnico seja da Escola 24 Horas, porque este suporte, sendo da própria escola, fica sujeito à obrigação de execução de tarefas pouco ou nada pertinentes ao serviço proposto, ou seja, a alimentação do site. Se tiver muitas tarefas, ele não alimentará o site adequadamente, e o serviço não cumprirá seu papel”. Devido a esse fato, esclarece: “o site não fica vivo, atraente”. Acrescenta a coordenadora X que “como ele (o site) não está sob nossa direção, não podemos interferir, e ele (o funcionário) pode não entender que é importante falar do cotidiano, dos eventos, das novidades das escolas, todos os deveres de casa, o recreio diferente, as excursões, etc.” Assim, continua a coordenadora X, “a escola pode também não entender bem a função do suporte técnico. Pode acontecer que a escola entenda que a alimentação do site seja realmente mais *uma*

tarefa a ser realizada pelo suporte técnico. Quando o suporte técnico é nosso, temos maiores condições de evitar este desvio. Essa é uma das características das escolas assistidas à distância. Porém, quando o profissional vem fazer o treinamento conosco, absorve a filosofia do serviço, se encaixa dentro do perfil, entende que o site pode modificar e/ou agregar, somar valores à proposta de sua escola, o resultado é altamente positivo”. E exemplifica: “temos um monitor numa escola do sul de Minas Gerais que alimenta o site diariamente, mais de uma notícia por dia letivo. Com isso o site fica bem atualizado, o que atraí os freqüentadores, (principalmente), os pais vêem que a escola está ali, no site”.

Acredita-se, fala-nos a coordenadora X, “que a escola teria que entender que, se o profissional não se enquadra no perfil, tem que ser substituído. Acho que na escola não há esta consciência. Há *ajeitamentos*. Na área tecnológica isso é desastroso. Este profissional tem que atuar como elemento de ligação dos processos da escola contratante e do prestador de serviço. Se não souber fazê-lo, o serviço acaba por não atender, não atinge o objetivo. Nosso principal objetivo é a mudança na dinâmica de sala de aula, daí para a casa do estudante.”

Finalizando, a coordenadora X enfatiza: “há escolas que subutilizam o serviço. Por exemplo, usam muito pouco o Bate-Papo, não dá trabalho e faz uma diferença.”

Com relação às atividades com os professores, a coordenadora Y explica: “o grande inimigo é o tempo. Os professores não conseguem perceber que podem ganhar, e não perder tempo, com a tecnologia, e não conseguem avaliar o tempo necessário para se preparar para utilizá-la, ganhar tempo”. Acrescenta que “no ensino médio esta questão é mais evidente. O professor de ensino médio é mais resistente porque *não tem tempo* para planejar, repensar e avaliar o uso da tecnologia, não se dispõe facilmente.” Afirma ainda que “a assimilação é maior nas séries iniciais porque a interação e a ação do professor com a turma é mais global.”

De acordo com a coordenadora X, “até a 4ª série, consideramos que os professores reconhecem que esta tecnologia é necessária, existe uma consciência da necessidade. Da 5ª à 8ª série, dos professores que utilizam, 25% a utilizam bem e sempre. Porém, os outros ainda estão muito atrás. Acham-se muito bons para adotarem quaisquer outros conhecimentos.” No entanto, “algumas escolas já entenderam que é necessário mudar. Já *compraram* esta idéia e estão pressionando os professores a adotarem também, como no caso do Colégio E e F, com o risco de serem avaliados com baixo desempenho.” Assim, “se o professor não utilizar

ferramentas novas de forma a tornar prazerosa a relação do aluno com o aprendizado, perderá pontos.” Contudo, lembra a coordenadora Y, a direção às vezes não tem argumento necessário para convencer os professores, não está a par de todo o processo de forma a ter posições convincentes e, aí, partem para a coação.”

Com relação aos alunos, a principal atividade decorre do planejamento com o professor. Segundo a coordenadora X, “a Agenda é muito utilizada...os próprios professores já têm o dever de casa com o espaço que, se o aluno não vier à aula, não precisa enviar cópia, porque está no site. Da mesma forma, o aluno fica tranquilo porque sabe que o dever de casa está no site.” No entanto, acrescenta, “é bom lembrar a importância do professor na direção e cobrança da responsabilidade em sala de aula.”

De acordo com a coordenadora Z, “o planejamento com o uso da informática não acontece como o planejamento de sala de aula. O primeiro normalmente é mais corrido, dificilmente ele (o professor) usa, trabalha com a informática como forma de interação das disciplinas, em forma de projetos e usa muito como atividade. Usa, mas de maneira ainda muito fragmentada”. Daí, que a coordenadora X enfatiza: “trabalhar com projetos é igual a trabalhar com tecnologia, requer capacitação, comprometimento, requer *afinar cordas*, o que leva certo tempo. E se não houver o *maestro*, corre-se o risco de se ficar brincando de novas dinâmicas e a educação vai ficando em prejuízo.”

Nesta perspectiva, a coordenadora Z ressalta o papel do supervisor. “Este tem que aglutinar todo o pessoal ...e não fazer...um planejamento do supervisor com o professor de informática e só, esquecendo-se do professor de sala de aula. ... o planejamento tem que alcançar a todos os envolvidos: professores, coordenadores pedagógicos, professor de informática, supervisor de ensino etc.”

A coordenadora X enfatiza que “as escolas deveriam ter em sua estrutura uma diretoria pedagógica.” E continua, “as escolas que tiverem diretores pedagógicos com visão da educação para a verdadeira formação dos alunos como cidadãos, através da sintonia com todos os níveis, conseguirão atingir o objetivo máximo.” Assim, “com a presença do elemento de direção com ampla visão de conjunto, torna-se mais fácil implantar uma mudança, principalmente tecnológica.” Ressalta a coordenadora X que “é importante lembrar que a maioria de nossos professores não viveu esta tecnologia em qualquer momento de suas vidas. É natural que resistam a

esta mudança por não conhecerem ou por não querer aprender. Porém, quando a necessidade fala mais alto, passam a buscar o conhecimento”. E finaliza, “também é evidente que este diferencial atrai os alunos”.

Segundo a coordenadora X, a Escola 24 Horas tem “... um serviço sistematizado onde oferecemos muitas opções para o professor, que funcionará somente se ele quiser, ou se a escola fizer um esforço. Porém, vamos conquistando aos poucos, mostrando às pessoas o tamanho da utilidade desse serviço. É um processo gradual. Vamos usando de estratégias, conquistando aos poucos o nosso público e efetuando mudanças. Porém, ainda não estamos no ponto que queríamos.

De acordo com a coordenadora Z, a frequência de acesso dos professores por área nos colégios que acompanha é menor entre os professores das áreas de ciências exatas e maior entre os professores das áreas de ciências biológicas e humanas.

Com relação às atividades com a família, a coordenadora Z enuncia que, no Colégio E, “realizamos uma atividade ...envolvendo a família, com o objetivo de promover um maior envolvimento. Iniciamos com uma pesquisa: se tem computador em casa, se está conectado com a internet, se visita o site, se houve dificuldades, quais estas dificuldades, suas sugestões e críticas. Manifestamos nossa intenção de promover oficinas e quais os horários de que gostariam que fosse feita a oficina. Foi muito gratificante o retorno deles. Promovemos a oficina em que todos participaram, que foram muitos, aprenderam e praticaram tanto sobre o site, quanto sobre a navegação na internet ou uso do correio eletrônico. Chamou nossa atenção o fato de que a maioria dos que lá estavam pouco ou nada sabiam sobre operação de computador.”

A coordenadora Y interveio, afirmando que fez um trabalho similar no Colégio F e ressaltou “...há os pais que sempre voltam, que sempre querem participar, porque entendem que sempre aprendem uma coisa nova.” Neste aspecto, a coordenadora X enfatizou que “assim que ficam conhecendo melhor o site, passam a cobrar também uma melhor performance dos serviços prestados.”

A manutenção diária do fluxo de solicitações da escola conveniada e do atendimento da Escola 24 Horas acontece da forma seguinte, de acordo com as coordenadoras-web: “depende muito do acordo feito com a escola conveniada, ...toda a combinação é feita no início do ano. Fazemos uma programação de como o serviço funcionará durante o ano, e definidos os responsáveis da contratante para

fazermos contato regular e ele nos envia o material necessário para o lançamento no site.” Contudo, “as combinações são muito diversas, variam conforme a escola contratante.”

No que se refere à integração e compatibilização da proposta pedagógica da escola conveniada com o suporte (aparato tecnológico) disponibilizado pela Escola 24 Horas, as coordenadoras-web se manifestaram da forma a seguir enunciada.

A coordenadora Z explicou que pode haver “planejamento por área ou disciplina. Há também o planejamento por projeto. Uma escola está desenvolvendo um projeto sobre ética, cidadania, eleições, política e abrange todas as disciplinas. Eles (os professores) passam para nós a contribuição de cada disciplina sobre o tema, discutimos, então, o que podemos criar e/ou usar, qual o recurso dentro do site, o que está pronto para podermos aproveitar etc. Em um projeto por disciplina acontece da mesma forma”.

Segundo a coordenadora X, “...nossa proposta é somar. Agimos com muita sensibilidade para não interferir na proposta da escola. Damos sugestões, mostramos outras maneiras de trabalho tão interessante ou melhores na medida em que há espaço para tanto. Mostramos os exemplos de sucesso que temos acumulado, tentamos nos adaptar à proposta da escola, sempre que possível enriquecendo o conteúdo. Temos conseguido muitas mudanças neste sentido”.

De acordo com a coordenadora Y, “temos conseguido motivar e encantar”. Ao que a coordenadora X acrescenta: “nosso papel é mostrar ao professor que temos ferramentas que vão melhorar e mudar a dinâmica sem dar trabalho para eles. Nosso desafio é propor uma vivência planejada que vai mudar a rotina do mês seguinte, para melhor.”

Finalizando, a coordenadora Z, enfatiza que “... há o receio de uso sem o conhecimento da tecnologia. Porém, entramos dizendo e mostrando que há o suporte técnico exatamente para proporcionar o uso sem a obrigação do domínio da máquina.”

Sobre a maneira como é trabalhada a questão da tecnologia na perspectiva das atividades docentes, discentes e do suporte acadêmico (biblioteca e secretaria), as coordenadoras-web se manifestaram como a seguir se enuncia.

Segundo a coordenadora X, “... o primeiro passo é o planejamento com as pessoas-chave, com quem é responsável pela decisão e execução dessas políticas, a fim de que a escola possa aproveitar ao máximo o potencial do serviço oferecido.

Logo após, um planejamento geral de como seria feita a intervenção na sala de aula, seja tecnológica, seja de outra ordem.” Enfatiza a coordenadora que “... as vezes, a própria escola se perde no meio do caminho, faz muitas coisas interessantes e perde em conteúdo. É interessante, então, um planejamento inicial que prevê estímulos, mudanças, porém, preservando a proposta básica da escola. A tecnologia pode entrar em quase tudo, mas sozinha não funciona.” Assim, acrescenta: “se fizermos este planejamento no início do ano... vamos garantir as interferências adequadas nos momentos adequados, cumprindo realmente o papel (da tecnologia), não mostrando um enfeite.”

A coordenadora X enuncia que “...o suporte acadêmico facilita muito o contato com os pais, evita eventuais atritos. Tem a comunicação por e-mail, tem a Agenda, tem várias opções. Os pais não ficam sem informações, a não ser por vontade própria. Os comunicados chegam mais rápido.” Contudo, “tudo isso funciona melhor com planejamento. ...uma dificuldade é que muitos diretores e pais não conhecem nossos serviços na tela. Eles sequer acessam o site. Mostramos os informativos sempre com alguns anexos de páginas para instigar a curiosidade. Eles ficam na superficialidade, não aprofundam, não conhecem a fundo os serviços.”

Quanto à maneira através da qual o projeto da Escola 24 Horas incorpora e desenvolve o conceito de escola e aluno-cliente, as coordenadoras-web se expressaram como a seguir se enuncia.

Para a coordenadora X, “uma das razões de existir a escola é o aluno. Hoje em dia, mais do que nunca, a escola tem que tomar vários cuidados para o aluno, um dos cuidados é proporcionar um ensino e uma estrutura de qualidade. Quando a escola agrega um serviço como o Escola 24 Horas, que é um apoio amplo tanto na sala de aula, quanto em casa... entendemos que essa escola considera importante o preparo e a inserção do indivíduo no mundo. Percebo que o aluno é cliente desta escola que enxerga a necessidade desta inserção.” Acrescenta ainda que, “...infelizmente, este benefício é mais visto pelos alunos e pouco pelos professores. O aluno já entendeu que o benefício é imenso para ele, já o professor não enxerga tanto assim, não vê ainda o potencial deste serviço.” Finalizando destaca que “...o aluno-cliente está satisfeito, e não está mais porque não há ainda efetivamente o professor-cliente. Se nós tivéssemos diretores-clientes, coordenadores-clientes, veríamos, com certeza, como funciona bem este serviço. Este é o nosso ideal.”

Considerando os critérios que são utilizados pelas escolas conveniadas para aferir a participação dos estudantes e de seus familiares nas atividades propostas e disponibilizadas no site da Escola 24 Horas, as coordenadoras-web responderam como se registra a seguir:

A coordenadora X explica que “...a aferição básica é feita pelo número de clic’s, que é muito imprecisa”. No entanto, destacou, “o primeiro critério é realmente a mudança da dinâmica (escolar), o enriquecimento do processo, seja no nível individual do professor, seja no nível institucional, seja no nível interdisciplinar.” Portanto, não há uma sistemática específica para se medir este desempenho mais qualitativo.

Quanto às principais demandas das escolas conveniadas, a coordenadora X assim manifestou: “nossa maior demanda por parte do aluno é o Estudo Interativo, o Link Educ, o Professor-Web, a Agenda. Dos pais, o Sistema Acadêmico para verificação das notas. Para os diretores, supervisores e coordenadores creio que seriam os serviços prontos. São clientes potenciais. Deveriam, em tese, sinalizar o que querem que desenvolvamos, mas não há interesse pela tecnologia. Alguns sinalizam, mas poucos por enquanto.

Ao final da entrevista a coordenadora X enfatizou: “A tecnologia é o grande motor da mudança no processo educacional. É produto caro. O serviço oferecido pela Escola 24 Horas tem um conteúdo sistematizado que permite uma organização, que torna o professor um pesquisador, um interventor de dinâmica diferenciada na sala de aula. Temos que investir mais na sistematização deste conteúdo para beneficiar o custo e uso da tecnologia nas escolas, até para esta chegar nas escolas públicas.”

A partir das respostas enunciadas pelas coordenadoras-web, verifica-se que elas configuram como condição indispensável para o sucesso da parceira: o engajamento da direção e equipe técnica da escola na intervenção pedagógica proposta, aliado a um planejamento coerente e conseqüente, sendo imprescindível uma sensibilização eficaz do corpo docente, para que o trabalho não se fragmente em iniciativas individualizadas.

Nota-se que nem sempre a escola que possui a assistência presencial do coordenador-web, com uma maior carga horária semanal (10 horas), é a que apresenta melhor desempenho acadêmico em termos da parceria. Ilustra esta constatação o fato de as próprias coordenadoras-web enfatizarem que as escolas

do interior, que são acompanhadas via internet, com frequência, apresentam uma performance mais eficaz.

Observa-se a importância do papel do professor-especialista e/ou professor-laboratorista para o sucesso da parceria. Em virtude da especificidade de sua função, deve possuir um perfil adequado para a tarefa e estar engajado na proposta de trabalho da parceria, devendo ser conhecedor profundo do site da Escola 24 Horas.

Verifica-se, com relativa frequência, que a escola conveniada subutiliza o serviço do portal Escola 24 Horas, por desconhecer as inúmeras possibilidades por ele oferecidas, em termos pedagógicos e tecnológicos.

Constata-se que os professores, principalmente os de ensino médio, não se dispõem a “*perder tempo*” com a tecnologia em virtude de sua extensa jornada de trabalho, realizada em diferentes colégios e, também, porque apresentam uma visão mais fragmentada do processo educacional, focando quase que exclusivamente a disciplina que lecionam. Esse fato não ocorre com os professores do ensino fundamental, principalmente os de primeira à quarta série.

Observa-se que a equipe técnica das escolas conveniadas (coordenadores pedagógicos, professor de informática, supervisor de ensino) necessita se engajar mais no planejamento da intervenção pedagógica, porque a vontade política é básica para o sucesso da parceria.

Verifica-se, também, que os professores que mais utilizam o site são os da área de ciências humanas (história, geografia, português) e os da área de ciências biológicas (química, física, biologia).

Com relação aos pais, observa-se que a maioria não participa, mas os cursos de sensibilização e treinamento, quando realizados, reverterem um pouco essa tendência, porque a principal limitação da família é o desconhecimento de como operar o computador e acessar o site.

Constata-se que a ação das coordenadoras-web se dá no sentido de concretizar e enriquecer a proposta pedagógica da escola parceira. Contudo, sempre que possível, usam o efeito demonstração, ou seja, mostram os trabalhos exitosos já realizados com outras escolas conveniadas.

Observa-se que, com relação ao suporte acadêmico, ele visa tranquilizar o professor, evidenciando que o controle da máquina não é imprescindível para a utilização pedagogicamente correta do computador e do acervo da Escola 24 Horas.

Verifica-se, ainda, que as principais demandas são feitas pelos alunos e as seções mais requisitadas são: Estudo Interativo, Link Educ, Professor-Web e Agenda. Professores, diretores e pais não apresentam demanda significativa. Daí ser necessária a estratégia de corpo a corpo com os docentes para estimulá-los a utilizar as potencialidades do site.

Considerando o depoimento das coordenadoras-web e a síntese acima registrada, verifica-se que, na operacionalização da parceria, vários aspectos merecem a atenção da escola conveniada no sentido de otimizá-lo. Por isso, o quadro nº 7 adiante apresentado objetiva possibilitar uma visão sintética das principais variáveis que interferem na interação diária escola conveniada/Escola 24 Horas, sob a ótica das coordenadoras-web.

Quadro nº 7: Avaliação da Parceria Escola 24 Horas/Escolas Conveniadas na Visão das Coordenadoras-Web

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
- Respeito à proposta pedagógica da escola conveniada.	- Ausência de Planejamento para a utilização do site
	- Ausência de trabalho integrado da equipe técnica da escola.
- Treinamento do corpo docente da escola conveniada.	- Ausência de vontade política da direção no sentido de implementar a intervenção pedagógica.
- Receptividade do professor de ensino fundamental (1ª à 4ª série).	- Perfil inadequado do professor/laboratorista e/ou professor/especialista.
- Receptividade e motivação do alunos.	- Subutilização do serviço (conhecimento superficial do site).
- Suporte técnico como facilitador da docência do professor.	- Resistência à inovação tecnológica por parte dos professores (principalmente os do ensino médio).
- Facilidade no contato com a escola e a família.	- Ausência de uma diretoria pedagógica (diretor técnico).

Fonte: Entrevista das coordenadoras web em exercício nas escolas pesquisadas no município de Belo Horizonte – 2002

Contudo, o que se constata é que uma relação institucional para ser promissora e duradoura requer uma atitude de permanente crítica e um eficiente canal de comunicação para possibilitar às instituições parceiras os *feedbacks* gerados por cada uma delas. Daí que a atitude básica deve ser a de buscar incessantemente a melhoria da parceria em termos de eficácia e eficiência.

As coordenadoras-web, a partir dos depoimentos colhidos, enfatizam a necessidade de um forte comprometimento da direção das escolas para que se possa de fato implementar uma intervenção pedagógica eficaz e eficiente. Para que

isto ocorra, um planejamento integrado é visto como imprescindível. Somente a partir dele, se conseguirá que a parceria não se perca no atendimento individualizado das demandas dos professores, sem considerar a proposta pedagógica da instituição educacional no seu sentido mais amplo.

6.5 A Percepção dos Internautas com Relação ao Site da Escola

24 Horas

O link Livro de Visitas, disponibilizado na Home Page do site da Escola 24 Horas, possibilita que o usuário expresse sua opinião a respeito do site de maneira ampla. Poder-se-ia dividir esses registros em dois períodos. O primeiro iniciou-se em 13 de julho 1999, quando da instalação da site da Escola 24 Horas, e terminou em 20 de outubro de 2001, encontrando-se registrado em 159 páginas acessadas através da *home page* do site www.escola24horas.com.br. Sua característica foi o fato de qualquer internauta, ou seja, usuário da web poder expressar sua opinião a respeito do site. O segundo período se iniciou em 21 de outubro de 2001 e ainda está em vigor. No entanto, para efeito dessa pesquisa, foi considerada a data de 31 de julho de 2002 para a coleta de dados sobre esse período, que está registrado em 41 páginas acessadas através da *home page* do site www.escola24horas.com.br. A característica do período em vigor é o fato de o link Livro de Visitas, a partir de 21 de outubro de 2001, só poder ser utilizado por usuários credenciados pelo site Escola 24 Horas, ou seja, integrantes da rede de escolas conveniadas.

Na leitura dos registros feitos no link Livro de Visitas, do site da Escola 24 Horas, verificou-se que as manifestações dos internautas, consignadas durante os períodos anteriormente especificados, não guardam diferenças significativas. Por este fato, optou-se por reuni-las em um único registro que englobe o período de 13 de julho de 1999 a 31 de julho de 2002. Percebe-se que a maioria dos depoimentos realçam os aspectos positivos do site. Alguns poucos enumeram aspectos negativos, como se pode constatar pela leitura das opiniões contidas nos quadros a seguir apresentados.

As opiniões expressas no Livro de Visitas foram consolidadas da maneira como a seguir se demonstra.

Quadro nº 8: Aspectos Positivos Apontados Pelos Internautas e Usuários do Site www.escola24horas.com.br

Aspectos Positivos / Depoimentos
<p>ASPECTO 1 Internautas parabenizam os idealizadores. Pontuam aspectos como: interessante, criativo, interativo, fácil navegação, bom conteúdo.</p> <p>DEPOIMENTOS -Realmente quero parabenizar toda a equipe de produção deste site bem como a todas as escolas que fazem parte deste tão útil processo de aprendizagem e aproveitamento de conhecimento por base de professores e alunos... Felipe Dutra – imbigo@loja.net Rio de Janeiro – Br 16-maio-01 – 9:09:33</p> <p>-Tenho consultado várias vezes ao dia o site, como diretor e como pai, e noto que os recursos ainda não estão sendo totalmente explorados pelos alunos. Quando eles descobrirem o quanto é bom, o sucesso vai ser maior ainda deste site educacional. Sucesso e parabéns ao pessoal da Escola 24hs. Abraços. Armando Fantini – fantini@colegiosapiens.com.br São Bernardo do Campo – Br. 6-abril-01 – 12:29:20</p> <p>-Gostaria de dizer que minha filha usa muito a escola 24 horas quando precisa fazer trabalhos e está muito satisfeita com o retorno. Ela está na 8.série Maria Lucia Kimori – São Bernardo do Campo, SP–BR27-outubro-01–17:46:26</p> <p>-A iniciativa de criar um site educacional como o Escol@24Horas foi uma das melhores na rede internacional de computadores na área didática. O portal desta escola virtual oferece aos seus alunos uma concreta ajuda incondicional e a qualquer hora para que dúvidas sejam sanadas, usufruindo de uma alta tecnologia e de professores simplesmente excelentes. Realmente dúvidas surgem a qualquer momento, agora com a Escol@ 24 Horas, suas respostas, também! Além desse seu grande trunfo, a Escol@ 24 Horas desmembrou-se em aulas virtuais, estudos interativos interessantíssimos, uma área ótima para o vestibulando, jogos, cartões virtuais, experiências científicas... Ufa! É um verdadeiro point virtual, que sempre visitarei! Só tenho a agradecer por ter à minha disposição tamanha ferramenta virtual! ROMULO AUGUSTO NEVES FACO BARROS – ROMBARROS@escola24horas.com.br Fortaleza, CE – BR 16-março-02 – 18:14:52</p> <p>-Adoro a Escola24horas, pois ela serve como uma enciclopédia, tirando dúvidas sobre todo tipo de assunto através da ajuda dos professores-web. BERNARDO DRACON SAMPAIO COELHO – BDRACON@escola24horas.com.br Fortaleza, CE – BR 15-novembro-01 – 20:47:33</p>

Aspectos Positivos / Depoimentos

ASPECTO 2

Pais parabenizam o site.

DEPOIMENTOS

Acho muito interessante encontrar tudo que necessitamos, principalmente para as tarefas escolares da minha filha. **FATIMA MENDES DA SILVA ROSA** – fatima@banstur.com.br são paulo, SP – BR 5-junho-02 – 14:57:25

Sempre achei que algo me separava do meu filho, apesar de amá-lo muito, isto me deixava muito triste. Parecia até que não nos entendíamos. Mas hoje eu descobri ! Nunca nos entendíamos com relação as suas tarefas de casa, parecia até que ele não freqüentava a sala de aula...?!? mas agora meu problema todo foi solucionado, através da internet, e deste lindo trabalho que o Mazzarello tem feito pelos seus alunos, ENTRO NA AGENDA ESCOLAR do meu filho, tudo o que ele me omitia, eu vejo através deste site, desta forma não brigamos mais. Obrigado Colégio Madre Mazzarello, com a sua ajuda meu relacionamento com o meu filho ficou MUITO melhor. **ROSEMEIRE M P MASSOLA VICHIER** – VICHIER2002@escola24horas.com.br são paulo, SP – BR 7-março-02 – 17:04:04

ASPECTO 3

Elogiam os professores-web, pois estes respondem as perguntas com clareza e ajudam em pesquisas

DEPOIMENTOS

Estou muito contente com a atenção dispensada pelos professores-web... Minhas perguntas são sempre respondidas com clareza. Parabéns a todos da equipe! **Luciana de Fátima Menezes Diniz** – lucasilli@escola24horas.com.br São Paulo, SP - BR 17-setembro-01 - 20:52:34

Eu gostei muito do 24 horas, porque ele é rápido e tem conteúdos que eu utilizo muito na escola. Gosto muito do Professor-web e do estudo interativo. A escola 24 horas é 10! **FILIFE COSWOSK DE OLIVEIRA** – FILIFE86@escola24horas.com.br Aracruz, ES - BR 12-junho-02 - 19:04:16

Adoro este site principalmente os professores-web, eles são ótimos explicam tudo direito e quando não entendo o que falam me explicam mais uma vez e mais detalhadamente adoro as curiosidades deste site e as promoções não têm o que reclamar. Gosto da agenda escolar do meu e-mail da biografias das experiências científicas, as aulas on line e tudo mais. Um beijo e um abraços para todos. Nathália.

NATHALIA ROQUE LOCATELLI – LOCATELLI24H@escola24horas.com.br JUNDIAÍ, SP - BR 22-maio-02 – 18:20:21

Site ótimo, tira dúvidas sempre com o professor-web, estudos interativos excelentes, links sem erros, e-mail, o melhor site de escola do Brasil e do mundo **Marcelo Amaral dos Santos Silva** – massre@escola24horas.com.br Rio de Janeiro, RJ - BR 15-março-02 - 14:55:08

Sempre faço pesquisa na escola24h, facilitou demais pra mim **LUIZA MARIA ALVIM DE FARIA** – LUIFARIA@escola24horas.com.br BELO HORIZONTE, MG - BR 10-maio-02 - 22:17:57

A escola 24 horas é um site que nos ajuda muito nas pesquisas escolares. Muito legal!!!! **LEONARDO DO NASCIMENTO MEIRA** – LEOMEIRA@escola24horas.com.br Santiago, RS - BR 10-maio-02 - 10:51:46

Fonte: www.escola24horas.com.br - Livro de Visita (Período 13 de julho de 1999 a 31 de julho de 2002)

**Quadro nº 9: Aspectos Negativos Apontados Pelos Internautas
e Usuários do Site www.escola24horas.com.br**

Aspectos Negativos / Depoimentos	
ASPECTO 1	- Reclamam que o bate-papo é fraco.
DEPOIMENTOS	- A escola 24 horas é legal, mas precisa melhorar no bate-bapo. Se alguém quiser falar comigo e só mandar um e-mail. Samantha – samanthamm@trendmail.com.br. fortaleza - Br . 21-dezembro-00 - 20:10:16
ASPECTO 2	- Dificuldade de acessar o e-mail
DEPOIMENTOS	- Gostei muito do site, mas não consigo ver meus e-mails RUBENS ARAUJO SANTANA – RSANTANA@csa.osa.org.br São Paulo, SP - BR 4-junho-02 - 11:49:43 - Adorei o site!!!!!!! Uma pena que não consigo ler meus emails..... DANIELA FONSECA MENEZES – MENEZESDF@escola24horas.com.br Sete Lagoas - BR 3-junho-02 - 20:42:34

Fonte: www.escola24horas.com.br -
de julho de 2002)

Livro de Visita (Período 13 de julho de 1999 a 31

Pela leitura das opiniões dos internautas e dos usuários, verificou-se que algumas delas não poderiam se enquadrar nas categorias aspectos negativos e/ou aspectos positivos. Por isso, optou-se por se elaborar um quadro que contivesse as opiniões não enquadradas nas categorias anteriormente mencionadas. Assim, construiu-se um quadro onde se registrou essas opiniões. Observa-se, pela leitura das opiniões expressas, que elas revelam o interesse que o site suscitou em internautas de perfis diferentes.

Quadro nº 10: Observações de Internautas e Usuários do Site
www.escola24horas.com.br

Observações
<p>- Solicitação 1: aceitar pessoa física não-participante das escolas conveniadas.</p> <p>DEPOIMENTOS</p> <p>- É CADA VEZ MAIOR O NÚMERO DE PESSOAS QUE DEIXARAM DE ESTUDAR HÁ MUITOS ANOS E AGORA PRECISAM SE RECICLAR PARA COMPETIR NO MERCADO DE TRABALHO. O ACESSO A INFORMAÇÕES DIGITAIS A ESTAS PESSOAS, COMO EU, QUE NÃO ESTÃO LIGADAS A NENHUMA ESCOLA É MUITO IMPORTANTE. ESPERO QUE A ESCOLA 24 HORAS ACEITE MEMBROS NÃO-CONVENIADOS COM ESCOLAS, O MAIS RÁPIDO POSSÍVEL.</p> <p>Maria Alice Fazolo Freire - nanafazolo@ig.com.br Rio de Janeiro – Br. 2-abril-00 - 16:23:38</p>
<p>- Solicitação 2: o site deve se estender a todas as redes de ensino. Nem todas as escolas são filiadas.</p> <p>DEPOIMENTOS</p> <p>- Eu bem q gostaria de tirar minhas duvidas nesse site, mas não dá pq minha escola não participa desse projeto.... falou galera e um abraço para todos do colégio reino infantil e para marreiros o "rei"...hehehehe</p> <p>Elidônio Júnior - rocket_irc@bol.com.br ; estudos.junior@bol.com.br</p> <p>- Gostei muito do site, porém não gostei de uma coisinha... que negócio é esse de só poder entrar nas salas de aula só quem estuda em colégios cadastrados. espero que isso mude... Elis Coelho Almeida Alves - elis_coelho@zipmail.com.br.São Paulo – Br.19-junho-00 – 17:29:49</p>

Fonte: www.escola24horas.com.br -Livro de Visita (Período 13 de julho de 1999 a 31 de julho de 2002)

6.6 Conclusão

Considerando os depoimentos dos diferentes atores (diretor, professor-especialista, professor-laboratorista) que integram o quadro técnico pedagógico das escolas conveniadas, foi possível levantar os aspectos positivos e negativos da parceria com a Escola 24 Horas. Estes dados estão apresentados nos quadros a seguir:

**Quadro nº 11: Aspectos positivos da Parceria Escolas
Conveniadas/Escola 24 Horas**

Aspectos Positivos	Colégios Conveniados							Total
	A	B	C	D	E	F	G	
- Treina professores para o uso do site	X	X	X	X	X	X	X	7
- Instrumentaliza a construção do conhecimento	X	X	X	X	X	X	X	7
- Considera a escola e o aluno como clientes		X	X	X	X	X	X	6
- Agrega valor ao ensino do colégio	X		X	X		X	X	5
- Contextualiza o ensino	X		X	X			X	4
- Possibilita a integração escola/família	X		X	X	X			4
- Funciona como biblioteca virtual			X	X	X		X	4
- Possibilita o planejamento em conjunto com o coordenador-web			X	X			X	3
- Orienta o aluno para avaliar a informação			X			X	X	3
- Valoriza o laboratório de informática			X			X		2
- Possibilita à escola planejar a utilização do site de acordo com seus objetivos pedagógicos				X			X	2
- Valoriza a função do professor como mediador				X		X		2
- Resolve problemas de pesquisa (professor-web)					X		X	2
- Modifica positivamente a dinâmica escolar		X			X			2

Fonte: Entrevista com os atores (diretor, professor/especialista, professor/laboratorista), das escolas conveniadas com a Escola 24 Horas no município de Belo Horizonte – 2002

**Quadro nº 12: Aspectos Negativos da Parceria Escolas
Conveniadas/Escola 24 Horas**

Aspectos Negativos	Colégios Conveniados							Total
	A	B	C	D	E	F	G	
- Utiliza avaliação exclusivamente quantitativa para professores e alunos (número de clic's)	X	X			X	X	X	5
- Ausência de planejamento sistemático	X	X		X		X		4
- Custo elevado da parceria		X	X		X	X		4
- Resistência dos professores à cultura tecnológica (restrita participação no planejamento e uso)	X	X	X			X		4
- Defasagem entre o momento da demanda e o da entrega do produto solicitado	X					X	X	3
- Infra-estrutura limitada do laboratório de informática	X	X	X					3
- Ausência de assessoramento eficiente da coordenadora-web		X				X		2
- Padronização da proposta pedagógica	X	X						2

Fonte: Entrevista com os atores (diretor, professor/especialista, professor/laboratorista), das escolas conveniadas com a Escola 24 Horas no município de Belo Horizonte – 2002

Dos dados apresentados pelos quadros nº 11 e nº 12, constata-se que, embora os aspectos positivos tenham sido significativamente mais numerosos, existem também aspectos que merecem aprimoramento e que devem ter, por parte das escolas conveniadas e da Escola 24 Horas, uma atenção especial, a fim de superar as deficiências que eles evidenciam na operacionalização da parceria.

Observa-se que os aspectos positivos mais enfatizados pelas escolas pesquisadas são o treinamento realizado pela Escola 24 Horas para seus professores e a utilização da tecnologia da informática como uma ferramenta, que instrumentaliza a construção do conhecimento. No entanto, quando se observam os aspectos negativos da parceria (quadro nº 12), listados pelas escolas conveniadas, o segundo aspecto mais importante é a ausência de planejamento sistemático. Isto parece ser uma contradição com o primeiro aspecto positivo anteriormente mencionado. No entanto, o que se pode inferir, pela análise dos dados, é que não existe, do ponto de vista das escolas conveniadas, uma percepção clara no sentido

de visualizar, no treinamento dado pela Escola 24 Horas para o seu corpo docente, um instrumento para subsidiar o planejamento pedagógico. Esse planejamento é básico e necessário para uma utilização mais adequada do site. Esta contradição parece esclarecer-se na medida em que a resistência dos professores das escolas conveniadas é apontada, pelas próprias escolas, como um dos fatores que inibem a eficiência e eficácia da parceria.

O quadro nº 11, Aspectos Positivos da Parceria Escolas Conveniadas/Escola 24 Horas, permite perceber que são aspectos que mereceram destaque positivo por parte das escolas os seguintes: considerar a escola e o aluno como clientes; agregar valor ao ensino do colégio; contextualizar o ensino; possibilitar a integração família/escola; funcionar como biblioteca virtual. Isso demonstra o reconhecimento por cada uma das escola conveniadas de que os objetivos básicos da parceria são alcançados.

No quadro nº 13, Aspectos Negativos da Parceria Escolas Conveniadas/Escola 24 Horas, é possível observar que os aspectos listados com maior frequência pelas escolas foram: utilizar a avaliação exclusivamente quantitativa para professores e alunos (número de clic's); custo elevado da parceria; resistência dos professores à cultura tecnológica (restrita participação no planejamento e uso do site); defasagem entre o momento da demanda e o momento da entrega do produto.

Estes aspectos demonstram que, apesar da parceria ser considerada majoritariamente, ou seja, por cinco das sete escolas conveniadas como positiva conforme o quadro nº 6 – Avaliação da Eficácia da Parceria Pelas Escolas Conveniadas, existem aspectos na interação escola conveniada/Escola 24 Horas que necessitam de um redirecionamento que objetive eliminar os principais aspectos negativos citados pelas escolas conveniadas.

A proposta básica da Escola 24 Horas é criar um novo canal de comunicação ágil e rápido, objetivando integrar aluno-família-professor-escola utilizando, para isso, a tecnologia da informática. O quadro nº 13 – Razões das Escolas Para a Assinatura do Convênio com a Escola 24 Horas S/A, a seguir visualizado, explicita as razões que levaram as escolas a efetivar a parceria.

**Quadro nº 13: Razões das Escolas Para a Assinatura do Convênio
com a Escola 24 Horas S/A**

Objetos da Parceria	Colégios Conveniados							Total
	A	B	C	D	E	F	G	
- Utilizar instrumental tecnológico como ferramenta de aprendizagem	X	X	X		X	X		5
- Oferecer diferencial de qualidade na área educacional	X						X	2
- Funcionar como banco de dados/biblioteca virtual					X	X		2
- Possibilitar acesso à escola em tempo integral				X				1

Fonte: Entrevistas com os atores (diretor, professor-especialista, professor-laboratorista) das escolas conveniadas com a Escola 24 Horas no município de Belo Horizonte – 2002.

Observa-se que o principal objetivo da parceria, para as escolas pesquisadas, é utilizar a informática como uma ferramenta de aprendizagem (5 colégios). Isto demonstra uma convergência entre a proposta oferecida pela Escola 24 Horas e os objetivos prioritários das escolas parceiras. Contudo, apenas uma das escolas pesquisadas (Colégio D) listou como objetivo básico da parceria possibilitar o acesso do aluno à escola em tempo integral. Isso evidencia que, de fato, as escolas conveniadas estão mais motivadas pelo aspecto da inovação tecnológica do que propriamente por criar um canal permanente de contado aluno/escola.

7 CONCLUSÃO

O desenvolvimento da tecnologia da informática tem demonstrado a necessidade de sua assimilação pelo processo de ensino regular, na medida em que disponibiliza uma gama de ferramentas imprescindíveis para dinamizar e enriquecer o processo pedagógico das escolas de ensino regular presencial.

Nesta perspectiva, a Escola 24 Horas S.A tem-se colocado, para o sistema de ensino brasileiro, como uma opção factível e apta a responder satisfatoriamente, em termos de qualidade e operacionalidade, às demandas pedagógicas que emergem do sistema educacional nesse limiar de século XXI.

Respalhada em pensadores educacionais, de competência reconhecida mundialmente, como Piaget, Freinet, Vigostsky, Paulo Freire e Pierre Levy, a Escola 24 Horas S.A construiu o site www.escola24horas.com.br que se propõe a oferecer uma prestação de serviço na área da educação às escolas brasileiras de ensino regular. Essa proposta de prestação de serviço educacional coloca à disposição dos estabelecimentos de ensino a oportunidade de utilizar mecanismos (ferramentas pedagógicas) característicos da modalidade de ensino educação a distância para complementar e aprimorar o ensino presencial e possibilitar uma maior integração entre aluno-família-escola.

Observou-se, ao se realizar as atividades desta pesquisa, que tem sido exitosa a parceria que se construiu a partir da integração entre as atividades do ensino presencial (escolas conveniadas) e as do ensino a distância (Escola 24 Horas). Os fatores que têm possibilitado o positivo relacionamento ensino presencial/ensino a distância se concretizaram a partir do reconhecimento pelas instituições envolvidas de que um novo paradigma educacional se implanta, ao se reconhecer que a missão educacional de hoje não se pode limitar a simples reprodução do conhecimento, mas deve buscar e concretizar o ensino presencial e/ou a distância como uma efetiva ação de produção do conhecimento.

Nesse sentido, as parcerias constituídas, a partir da assinatura do convênio Escola 24 Horas/Escolas Parceiras, acolheram os princípios da Pedagogia Progressista de acordo com a classificação elaborado por Silva (2000) e assimilaram também os conceitos básicos da educação a distância como: Educação Aberta,

Educação Permanente (Unesco 1970) e as idéias defendidas por Peters (2001) como autonomia e pós-modernidade. Também do referencial conceitual de Freire (1975) foram encampados os conceitos de diálogo e contextualização e, ainda, o conceito de Educação Continuada, defendido por Moran (2000a). Por isso, foram acatados pelas escolas parceiras e pela Escola 24 Horas os ideais educacionais propostos pela UNESCO, para o século XXI, sintetizados nos quatro pilares básicos para a educação desse novo milênio: aprender a conhecer; aprender a fazer; aprender a viver juntos; aprender a viver com os outros; aprender a ser.

Dentro desse contexto, tornou-se possível articular o suporte técnico e pedagógico oferecido pela Escola 24 Horas e as propostas pedagógicas das escolas conveniadas. Isso se operacionalizou porque as escolas parceiras, ou seja, a Escola 24 Horas e as escolas conveniadas reconheceram a importância do trabalho cooperativo ao se utilizar a tecnologia da informática como ferramenta de aprendizagem. Esse fato tem oportunizado, em tempo hábil, o atendimento por parte da Escola 24 Horas das demandas das escolas conveniadas, consideradas as especificidades da proposta pedagógica de cada uma delas.

Ao visualizar os diferentes espaços que configuram a arquitetura do site www.escola24horas.com.br (Sala de aula; Sala dos professores; Secretaria; Biblioteca; Pátio e Navegação Secundária) pode-se perceber que em todos eles há links específicos para garantir um *feedback* permanente entre os usuários e o site (e vice-versa) com o objetivo de possibilitar um exato reconhecimento pelo (operador) do site da demanda do usuário, seja ele aluno, professor, pais, funcionário ou mesmo a própria escola conveniada.

Objetivando ainda alcançar essa meta, o site possui, para o manuseio dos seus funcionários, em especial o Professor Web, o material didático utilizado pelas escolas conveniadas. Conta, ainda, com a atuação presencial do Coordenador-Web (representante da Escola 24 Horas em cada uma das escolas conveniadas) que tem a função básica de articular a interface demanda/entrega do produto solicitado.

Ao se analisar os dados coletados nas entrevistas, observa-se que, conquanto haja um empenho institucional formal por parte da Escola 24 horas, nem sempre essa interação ocorre de forma perfeita. Há restrições que foram registradas, ao longo do trabalho, em especial nas entrevistas e na análise do site e que devem-se constituir em pistas (referenciais/sugestões) a serem consideradas pelas instituições parceiras.

Essa sinergia entre demanda e o atendimento tem possibilitado a inserção satisfatória do suporte da Escola 24 Horas na prática pedagógica de cada uma das escolas conveniadas. Contudo, deve-se registrar que os depoimentos das coordenadoras-web apontaram para a necessidade de um envolvimento mais efetivo de toda a equipe técnica das escolas pesquisadas a fim de viabilizar de forma mais eficiente e eficaz a parceria, articulando-a com o planejamento geral da unidade escolar. Ficou claro nos depoimentos colhidos que essa atitude depende da vontade política da diretoria das escolas parceiras. Por outro lado, as escolas pesquisadas alertaram para o posicionamento insatisfatório de alguns dos funcionários da Escola 24 Horas (coordenador-web) na realização deste trabalho de articulação.

Ao se operacionalizar a prestação de serviços da Escola 24 Horas na dinâmica pedagógica da escola conveniada, uma figura que se destaca é o professor do conteúdo específico, vinculado à atividade desenvolvida. Do ponto de vista da teoria pedagógica moderna e na perspectiva do ensino a distância, ele (o professor da disciplina) deve atuar como um mediador, conforme enfatiza Masetto (2000) no item 4.5, p.114 dessa dissertação. A pesquisa evidenciou que essa postura não é assumida pela maioria dos professores das escolas pesquisadas, principalmente os que ministram aulas no ensino médio. Ao contrário, o que se observa é uma resistência à assimilação da cultura tecnológica e, por via de consequência, um posicionamento não-adequado e insatisfatório. Por parte da maioria dos professores das escolas conveniadas, conforme explicitado nos depoimentos dos professores-especialistas e dos professores-laboratoristas, e esse fato remete para a necessidade de treinamento mais sistemático do corpo docente, conforme recomendou Moran (2000 b) na página 118 do capítulo 4 e Candau (1999) na página 128 do mesmo capítulo. Verificou-se, portanto, que é imperativo, a partir da nova realidade trazida pelo paradigma baseado na tecnologia, conforme nos ensina Branson (1990) e, ainda, de acordo com Behrens (2000) página 129 do mesmo capítulo, ao explicitar as fases constitutivas do projeto de aprendizagem colaborativa, que a presença do professor é condição *sine qua non* para a eficácia e a eficiência do trabalho pedagógico baseado na parceria Escola 24 Horas/Escolas conveniadas.

A preocupação com a qualificação do corpo docente se justifica na medida em que o professor, nos ambientes virtuais de aprendizagem, assume a

responsabilidade de mediar o processo de produção do conhecimento vivido pelo estudante, a partir dos subsídios disponibilizados pelas ferramentas tecnológicas utilizadas.

Contudo, não se pode desconsiderar que o professor atual se originou e se formou profissionalmente em uma civilização pré-icônica e, não raro, não incorpora com rapidez as competências indispensáveis para uma interação eficiente com as ferramentas tecnológicas. Já o estudante possui uma grande familiaridade com a tecnologia, pois já está inserido, pela sua vivência cotidiana, em uma civilização icônica. Daí que o professor deve assegurar uma competência mínima imprescindível a um satisfatório desempenho no sentido de atender a contento às demandas dos estudantes. Neste sentido, a Escola 24 Horas executa iniciativas periódicas, através de cursos de treinamento, atualização e iniciação que objetivam atender aos professores das escolas conveniadas. Disponibiliza, ainda, através do site, um canal que esclarece dúvidas e orienta os professores das escolas conveniadas nas suas dificuldades operacionais na utilização do site.

Do ponto de vista mercadológico, a Escola 24 Horas insere-se no cenário da educação brasileira, orientando-se pelos conceitos e princípios do marketing educacional. Sua estratégia de venda está construída a partir da proposta de que o site (seu produto) é um diferencial de qualidade e, por isto, agrega valor ao ensino presencial das escolas conveniadas. Isso decorre das inúmeras possibilidades de uso que o site enseja, mas, principalmente, pelo fato de colocar seus serviços à disposição do usuário (aluno, professor, funcionários, pais e escola), vinte e quatro horas por dia durante sete dias por semana. Desta forma, procura diferenciar o seu produto (o site) destacando suas características técnicas inovadoras, tanto do ponto de vista pedagógico, quanto do ponto de vista do apoio logístico e da inovação tecnológica.

Constatou-se, pela pesquisa de campo, que essas variáveis diferenciadoras estão presentes no intercâmbio que a escola realiza com os colégios conveniados. Também, ao customizar o seu atendimento, ou seja, considerar as características específicas de cada um dos estabelecimentos de ensino que oferece um trabalho focado no cliente e utiliza a perspectiva da produção *just in time*. Nessa ótica, procura estimular seus usuários a oferecer *feedback* constante da prestação de serviço que realiza, ou seja, dos produtos por ela elaborado e/ou produzidos e entregues a partir das demandas das escolas conveniadas.

A percepção e utilização do site pelas escolas conveniadas evidenciou que a maioria das escolas pesquisadas consideram o site como uma ferramenta de qualidade e confiável, no entanto, passível de aprimoramento, principalmente no que se refere à navegabilidade e ao *design* da *home page* e página pessoal (aluno, professor, funcionários e pais). Contudo, os colégios conveniados atestaram que o site cumpre de forma adequada a função que se propõe realizar.

A entrevista com os atores envolvidos na parceria (diretor, professor-especialista, professor-laboratorista e coordenador-web) possibilitou perceber a inexistência ou inadequação de um planejamento geral dos colégios pesquisados, principalmente com relação à definição do papel específico que o site da Escola 24 horas pode desempenhar no contexto da operacionalização da sua proposta pedagógica. Essa percepção é reforçada pelo destaque que os depoimentos das coordenadoras-web dão à necessidade de realizarem, na sua tarefa cotidiana, ações típicas para “fiscar os professores”. No entendimento das coordenadoras-web, há pouca vontade política por parte da direção dos colégios para realizar uma efetiva intervenção pedagógica.

Em contrapartida, as escolas conveniadas registram, ainda que minoritariamente, que não existe assessoramento eficiente das coordenadoras-web no que se refere ao planejamento. Não obstante, registre-se que essa disponibilidade de tempo tem dimensões diferenciadas (4 horas/mês; 4 horas/semanais ou 10 horas/semanais) em função do tipo de convênio assinado pelas escolas quando do estabelecimento da parceria. Esse fato remete e/ou aponta para uma evidência constatada durante a pesquisa, ou seja, a de que os colégios pesquisados, através dos seus respectivos gestores, ao firmarem o convênio para a parceria, buscam, fundamentalmente, incorporar um instrumental tecnológico como ferramenta de aprendizagem no cotidiano de suas escolas, a fim de modernizar o aparato tecnológico utilizado como suporte para a sua prática pedagógica, com a finalidade única de criar uma imagem de empresa moderna. Nesse sentido, pretendem atender à demanda da clientela e responder a contento ao padrão exigido pelo mercado, que já vivencia a era do conhecimento com todos os seus desdobramentos metodológicos e instrumentais. Isso explicita que, na maioria dos colégios pesquisados, a diretoria possui um conhecimento restrito das possibilidades de uso do site. Quem, de fato, detém essa percepção mais adequada e realista são os professores-especialistas e os professores-laboratoristas.

No site www.escola24horas.com.br, o link Livro de Visitas registra as opiniões dos internautas a respeito do uso do site. Esta possibilidade indica a receptividade que os internautas manifestam com relação à proposta da Escola 24 Horas. Durante o período de 13 de julho de 1999 a 31 de julho de 2002, considerado pela pesquisa, constatou-se, a partir dos dados constantes na *home page* do site, que a quase unanimidade dos internautas e usuários consideraram a iniciativa de alto valor educacional e pedagógico e muito útil para as atividades acadêmicas de todos os usuários.

Considerando o que até aqui foi analisado e exposto, pode-se concluir que, de fato, o site da Escola 24 horas agrega valor à educação presencial das escolas conveniadas, ao criar um canal de comunicação ágil e rápido integrando aluno–família–professor–escola e ao socializar o saber coletivamente construído, democratizando as informações e os conhecimentos gerados pelo processo pedagógico, através das práticas que utiliza. Essa conclusão valida a hipótese de trabalho formulada no capítulo 1 dessa dissertação.

7.1 Sugestões para Futuros Trabalhos

O estudo do site da Escola 24 Horas.com.br, objeto dessa dissertação, demonstrou que trabalhos futuros poderão contribuir no sentido de aprofundar, ainda mais, os aspectos específicos do site. Parece interessante aprofundar-se os estudos sobre seções como: Sala de Aula, Sala dos Professores, Biblioteca, Secretaria. Também serviços e/ou links de grande visibilidade e utilizados preferencialmente pelos usuários e fundamentais para o sucesso das parcerias realizadas com a Escola 24 Horas, como Professor Web, Estudo Interativo e Link Educ, poderiam ser objeto de investigação .

Também se afigura como muito promissor o estudo dos colégios conveniados com a Escola 24 Horas que não possuem coordenador-web presencial, ou seja, instituições educacionais que são monitoradas exclusivamente via internet. No depoimento das coordenadoras-web, via de regra, o desempenho acadêmico (uso do site) por essas instituições supera o desempenho daqueles colégios que são acompanhados presencialmente pelo coordenador-web.

A abordagem feita nessa dissertação não pode englobar, entre os entrevistados, o corpo docente das escolas conveniadas, na sua totalidade, nem as categorias de usuários aluno, pais e funcionários. Acredita-se que seria uma abordagem que completaria a aqui apresentada e para a qual poder-se-ia utilizar inclusive os mesmos instrumentos de pesquisa de campo (entrevistas e roteiro de análise do site) construídos para a coleta de dados do trabalho que agora se está relatando. Entende-se que esses novos olhares sobre o site da Escola 24 Horas e as parcerias realizadas, complementariam sob uma ótica mais abrangente os depoimentos e as análises apresentadas por essa pesquisa.

Também o aspecto da metodologia utilizada pela Escola 24 Horas para aferir a utilização do site pelas diferentes categorias de usuários, questionada por quase todas as escolas conveniadas, poderia fornecer elementos esclarecedores sobre o principal aspecto negativo apontado pelos colégios pesquisados. Talvez, a partir daí, poder-se-ia construir uma outra significativa contribuição acadêmica para a melhoria da parceria dos colégios conveniados com a Escola 24 Horas.

Referências

ARANHA, Maria Lúcia de Arruda. **Filosofia da Educação**. São Paulo: Moderna, 1996.

_____. **História da Educação**. São Paulo: Moderna, 1989.

ARAUJO, E. A. de. Informação, Sociedade e Cidadania: gestão da Informação no contexto de organizações não governamentais (ONGS) brasileiras. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 2, p. 155-167, maio/ago.1999.

ARAUJO, V. M. R. H. de. Informação: Instrumento de Dominação e de Submissão. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 20, n. 1, p.37-44, jan./jun. 1991.

AZEVEDO, Fernando. **A Cultura Brasileira**: Introdução ao Estudo da Cultura Brasileira. 3.ed. São Paulo: Melhoramentos, 1958. v.3.

BEHRENS, M. A.; MASETTO, M. T; MORAN, J. M; **Novas Tecnologias e Mediação Pedagógica**. Campinas: Papirus, 2000.

BEHRENS, Marilda Aparecida. **O Paradigma Emergente e a Prática Pedagógica**. Curitiba: Champagnat, 1999.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a Distância**. Campinas: Autores Associados, 1999.

BOLZAN, Regina. **Conhecimento Tecnológico e o Paradigma Educacional**. 1998. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

BRANSON, R. K. **Issues in The Design of Schooling**: changing the paradigm, educational technology. 30(4): p.7-10, 1990.

BRASIL. **Ministério da Ciência e Tecnologia Programa Sociedade da Informação**. Brasília: 2001. Disponível em: <http://www.mct.gov.br/temas/socinfo/default.htm> . Acesso em: 05/maio/2001.

BREGUNCIO, Maria das Graças de Castro. **Construtivismo**: grandes e pequenas dúvidas. Belo Horizonte: Intermédio – Cadernos Ceale. Vol. 1. Ano I. Fev. 1996.

CANDAU, Vera Maria (org.). **Magistério: Construção Cotidiana**. Petrópolis: Vozes, 1999.

CARNEIRO, Moaci Alves. **LDB FÁCIL**: leitura crítico-compreensiva artigo a artigo. Petrópolis: Vozes, 1998.

CARVALHO, I. C. L., KANISKI, A. L. A Sociedade do Conhecimento e o Acesso à Informação: para que e para quem? **Revista Ciência da Informação**, Brasília, V. 29, nº 3, p. 33-39, set./dez. 2000.

CASTELS, M. **A Sociedade em Rede**. V.1. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999.

CD-ROM da Escola 24 Horas S.A.

CHANEL, Émile. **Textos-Chave da Pedagogia Moderna**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1977.

CHAVES, Eduardo O C. **Avaliação de softwares para EAD via Internet**: algumas considerações preliminares. Disponível em: <<http://www.edutecnet.com.br/textos/self/EDTECH/softEAD.htm>>. Acesso em: 08.ago.2001.

CRAVENS, David W. **Strategic marketing**. Illinois: Richard D. Irwin, 1994.

CRUZ, Dulce Márcia. **O Professor Midiático**: a formação docente para educação a distância no ambiente virtual da videoconferência. Tese de Doutorado em Engenharia de Produção. Santa Catarina: UFSC, 2002.

DELORS, Jacques et al. **Educação um Tesouro a Descobrir**: relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI. 5.ed. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: MEC: UNESCO, 2001.

DEMO, Pedro. **A Nova LDB**: Ranços e Avanços. Campinas: Papirus, 1997.

_____. **Pesquisa e Construção do Conhecimento, Metodologia Científica no Caminho de Habernos**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1994.

DEWEY, John. **Reconstrução em Filosofia**. Trad. Antônio Pinto Carvalho. São Paulo: Nacional, 1959.

DI GIORGI, Cristiano. **Escola Nova**. São Paulo: Ática, 1986.

DRUCKER, Peter F. **Management: tasks, responsibilities, practices**. New York: Harper & Row, 1973.

ESCOLA 24 HORAS. **Manual da Internet**: guia do usuário. Rio de Janeiro: 2000.

FREINET, Celestin. **A Pedagogia do Bom Senso**. São Paulo: Martins Fontes, 1973.

_____. **As Técnicas Freinet da Escola Moderna**. Lisboa: Estampa, 1976.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia**: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

_____. **Pedagogia do Oprimido**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1975.

FUSARI, Maria Per. Tecnologia de Comunicação na Escola como Elo com a Melhoria das Relações Sociais: Perspectiva para a formação de professores mais criativos na realização desse compromisso. In: **ABT Tecnologia Educacional**. Rio de Janeiro: ano XXIII, nº 3 - 113/4, jul./out. de 1993, p. 25.

GADOTTI, Moacir. **História das Idéias Pedagógicas**. São Paulo: Ática, 1999.

_____. **Pensamento Pedagógico Brasileiro**. São Paulo: Ática, 1988.

GARDNER, Howard. **Estruturas da mente: a teoria das inteligências múltiplas**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1994.

GILBERT, Roger. **As Idéias Atuais em Pedagogia**. Lisboa: Moraes Editores, 1974.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. 8.ed. Rio de Janeiro: Objetiva. 1995.

GOOD, William Josiah e HATT, Paul K. **Métodos em pesquisa social**. Trad. Carolina Martuscelli Bori. São Paulo: Nacional, 1968.

GOUVEA, Maria Aparecida. **Uma contribuição para o desenvolvimento de estratégias de posicionamento no contexto de marketing bancário**. 1991. Tese (doutorado), FEA/USP, São Paulo.

HOCKING, Joan. **O Computador na Escola: não somente mais uma invenção mecânica**. Revista Educacional Technology, ago.1985 (Artigo).

KEWSKI, Vani Moreira. Novas Tecnologias. O Redirecionamento do Espaço e do Tempo e os Impactos no Trabalho Docente. In: **Revista Brasileira de Educação** nº.7. p.64. Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Educação, jan./abril, 1998.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. São Paulo: Atlas, 1993.

_____. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. São Paulo: Atlas, 1998.

_____. **Marketing para o século XXI: como criar, conquistar e dominar mercados**. São Paulo: Futura, 2000.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de marketing**. Trad. Alexandre S. Martins. Rio de Janeiro: Prentice-Hall, 1991.

KOTLER, Philip; FOX, Karew F. A. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994.

LEVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: 34, 1999b.

LÉVY, Pierre. **Inteligência Coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. São Paulo: Loyola, 1999a.

LIBÂNEO, José Carlos. **Democratização da Escola Pública: a pedagogia crítico-social dos conteúdos**. São Paulo: Loyola, 2001.

_____. **Didática**. São Paulo: Cortez, 1998.

MAFRA, Mário Sérgio et al. **A Educação Básica Pró LDB (Educação a Distância): conceitos e pré-conceitos**. São Paulo: Pioneira, 1998.

MARTINS, Marielza. **MBA Empresarial: marketing**. Belo Horizonte: Fundação Dom Cabral, 2000.

MASETTO, M. T.; MORAN, J. M.; BEHRENS, M. A. **Novas Tecnologias e Mediação Pedagógica**. Campinas: Papirus, 2000.

MC CARTHY, E. Jerome. **Basic marketing: a managerial approach**. Home wood: Richard D. Irwing, 1960.

MCKENNA, Regis. **Marketing de relacionamento**. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

MONKEN, Eliane Maria de Freitas. **Proposta de Educação a Distância em uma visão sócio-interacionista: um sonho possível para a formação de educadores no meio-rural**. 2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em UFSC, Florianópolis, 2001.

MONROE, Paul. **História da Educação**. São Paulo: Nacional, 1984.

MONTANGERO, Jacques e NAVILLE, Danielle Maurice. **Piaget ou a Inteligência em Evolução**. Trad. Fernando Becker e Tânia Beatriz Iwaszko Marques. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.

MOORE, M. G. 1993. **Theory of Transactional Distance**. In: D. KEEGAN (ed.). p.23-28, 1993.

MORAES, Maria Cândida. **O Paradigma Educacional Emergente**. p.66-68. Campinas: Papirus, 1997.

MORAN, J. M.; MASETTO, M. T.; BEHRENS, M. A. **Novas Tecnologias e Mediação Pedagógica**. Campinas: Papirus, 2000.

MORAN, José Manuel. **O Que é Educação a Distância**. Disponível em: <http://www.tvebrasil.com.br/salto/distancia/default.htm> . Acesso em 20/nov/2000.

MORIN, Edgar. **Os Sete Saberes Necessários à Educação do Futuro**. Brasília, DF: Cortez, 2000.

NEVES, Carmem Moreira de Castro. **LDB e a Educação a Distância**. Disponível em: <http://www.tvebrasil.com.br/salto/distancia/default.htm>. Acesso em 20/nov./2000).

NIELSEN NETO, Henrique. **Filosofia da Educação**. São Paulo: Melhoramentos, 1990.

PEREZ, Francisco Gutierrez; CASTILHO, Daniel Pueto. **La Mediación Pedagógica**. Buenos Aires: Ciccus, 1999.

PETERS, Otto. **Didática do Ensino a Distância**. Experiências e estágios da discussão numa visão internacional. São Leopoldo: Unisinos, 2001.

PIAGET, J., GRECO, P. **Aprendizagem e Conhecimento**. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1974.

PIAGET, Jean. **Para onde vai a educação?**. Rio de Janeiro: José Olímpio, 1988.

_____. Psicogênese dos conhecimentos e seu significado epistemológico. In: Piatelli – Palmarini, M. **Teorias da Linguagem, Teorias da Aprendizagem: O Debate entre Piaget e Chowsky**. São Paulo: Cultrix, 1983, p. 39-49.

PRETTO, Nelson de Luca. **Uma Escola Sem/Com Futuro**. Campinas: Papirus, 1999.

REGO, Teresa Cristina. **Vigotski: uma perspectiva histórico – cultural da educação**. Petrópolis: Vozes, 1999.

RIES, Al; TROLIT, Jack. **Posicionamento**. São Paulo: Pioneira, 1995.

RODRIGUES, Rosângela Schwartz. **Modelo de Avaliação para Cursos no Ensino a Distância: estrutura, aplicação e avaliação**. 1998. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

SAMPAIO, Rosa Maria W. Freinet. **Evolução Histórica e Atualidades**. São Paulo: Scipione, 1988.

SCHAFF, Adam. **A Sociedade da Informática: as conseqüências sociais da segunda revolução industrial**. São Paulo: Brasiliense/Unesp, 1991.

SCIACCA, Michele Frederico. **O Problema da Educação – Na História do Pensamento Filosófico e Pedagógico**. São Paulo: Helder, 1966, 2 vol.

SEABRA, Carlos. **Software Educacional e Telemática: novos recursos para a escola**. Disponível em: <http://penta.ufgrs.br/edu/3375/leciona.htm>. Acessado em em 1994.

SELLTIZ et al. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. Trad. Dante Moreira Leite. São Paulo: E.P.U., 1960.

SILVA, Sônia Aparecida Ignácio. **Valores em Educação: o problema da compreensão e da operacionalização dos valores na prática educativa**. Petrópolis: Vozes, 2000.

SILVEIRA, H. F. R. Um Estudo do Poder na Sociedade da Informação. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, V. 29, nº 3, p.79-90, set./dez. 2000.

TACHIZAWA, Takeshi; ANDRADE, Rui Otávio. **Gestão de instituições de ensino**. Rio de Janeiro: FGV, 1999.

TAJRA, Sanmya Feitosa. **Informática na Educação: novas ferramentas pedagógicas para o professor da atualidade**. São Paulo: Érica, 2000.

TARDY, Michel. **O Professor e as Imagens**. São Paulo: Cultrix e Edusp, 1976, trad. Francisco Pessoa de Barros.

TOLEDO, Geraldo Luciano; HENZO, Angelo Miguel. O processo de posicionamento e o marketing estratégico. **Anais**. 15º Encontro Nacional dos Programas de pós-Graduação em Administração, 1991.

TROUT, Jack; RIVKIN, Steve. **O novo posicionamento**. São Paulo: Makroon Books, 1996.

VALENTE, J. Armando. **Análise dos diferentes tipos de softwares usados na educação**. NIED-UNICAMP. In: III Encontro Nacional do Proinfo – MEC. Pirenópolis, Goiás, 1998.

VALENTE, José Armando et al. **O Computador e a Sociedade do Conhecimento**. Campinas: UNICAMP/UFES, 1999.

VARGAS, Milton. **Para uma Filosofia da Tecnologia**. São Paulo: Alfa-Ômega, 1994.

VIEIRA, Fábila Magali Santos. Avaliação de software educativo: reflexões para uma análise criteriosa. Disponível em <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/links.htm>.> Acesso em: mar.2000.

www.escola24horas.com.br

WERTHEIM, J. A Sociedade da Informação e Seus Desafios. **Revista Ciência da Informação**. Brasília, V. 29, nº 2, p.71-77, maio/ago. 2000.

WIERSEMA, F. **Intimidade com o cliente: um compromisso com os resultados dos seus cliente**. Rio de Janeiro: Campus, 1996.

WOOD, M. R. & ZURCHER, L. A. **The Development of Postmodern Self**. New York: Greenwood Press, 1988.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. Trad. Daniel Grassi. Porto Alegre: Bookman, 2001.

Apêndice 1: Roteiro de Entrevista com o Diretor da Escola Conveniada

01. Como foi tomada a decisão de se efetuar a parceria com a Escola 24 Horas?
02. Quais os aspectos mais positivos desta parceria para a Escola Conveniada?
03. A operacionalização do convênio com a Escola 24 Horas resultou em algum diferencial qualitativo e/ou quantitativo para a Escola Conveniada?
04. Quais foram as principais dificuldades para a implantação da Escola 24 Horas?
05. Quais são as principais dificuldades cotidianas na operacionalização desta parceria desde a implantação?

Apêndice 2: Roteiro de Entrevista com o Professor-Especialista da Escola Conveniada

01. Como ocorreu a implementação da parceria com a Escola 24 Horas no que se refere a:
 - atividades gerais da escola;
 - atividades docentes (planejamento e realização);
 - atividades discentes (trabalhos e atividades de sala de aula).
02. Como ocorre, em termos operacionais, o fluxo diário de solicitações da Escola Conveniada e o atendimento por parte da Escola 24 Horas?
03. Como acontece a integração da proposta pedagógica da Escola Conveniada com o *suporte* disponibilizado pelo site da Escola 24 Horas?
04. Qual a capacidade que apresenta a Escola 24 Horas de se adaptar às necessidades pedagógicas da Escola Conveniada?
05. Como é trabalhada a questão da tecnologia na perspectiva das atividades docentes e discentes e de suporte para a secretaria, biblioteca e família?
06. O que foi modificado na dinâmica pedagógica da Escola Conveniada a partir da implementação da parceria com a Escola 24 Horas?
07. Como os professores, os alunos e os funcionários estão reagindo à introdução desta mudança metodológica e tecnológica?
08. Como o projeto pedagógico da Escola Conveniada concebe a relação homem-máquina nos processos pedagógicos onde as tecnologias são utilizadas?
09. Como o projeto pedagógico da Escola Conveniada incorpora e operacionaliza o conceito de aluno-cliente?
10. Para a Escola Conveniada, o que é mais importante, em termos da formação do sujeito, a obtenção de informações ou a construção do conhecimento?
11. No projeto pedagógico que a Escola Conveniada vem desenvolvendo, como são tratados e/ou trabalhos pelos alunos (sujeitos) os ambientes de realidade virtual?
12. Como é vivenciado pelo aluno o processo de aquisição/construção do conhecimento a partir da utilização do computador?
13. Os professores das Escolas Conveniadas avaliam os recursos tecnológicos e institucionais disponibilizados pela Escola 24 horas? Como isso ocorre?

14. Que critérios são utilizados para medir o grau de participação dos estudantes nas atividades disponibilizadas e propostas pela Escola 24 Horas?
15. Que critérios são utilizados para aferir a participação dos pais no processo educacional vivenciada por seus filhos?
16. Que critérios são utilizados para aferir a participação dos professores nas atividades oportunizadas a partir do convênio com a Escola 24 Horas?
17. Como se viabiliza o treinamento dos professores da escola para uma utilização eficiente das tecnologias disponibilizadas a partir do convênio com a Escola 24 Horas?
18. Verifica-se melhoria do desempenho das atividades acadêmicas por parte dos alunos após a implantação da parceria com a Escola 24 Horas? Que critérios são utilizados para essa aferição?

Apêndice 3: Roteiro de entrevista com o Professor-Laboratorista da Escola Conveniada

01. Qual o perfil mínimo necessário para a implantação do convênio com a Escola 24 Horas que o laboratório de informática deve possuir?
02. Qual o papel do laboratório de informática na implantação e implementação das atividades decorrentes do convênio com a Escola 24 Horas?
03. Como se faz, cotidianamente, a prestação de serviço da Escola 24 Horas do ponto de vista da tecnologia?
04. Descrição sumária da infra-estrutura existente no laboratório de informática da Escola Conveniada.
05. Quais as principais dúvidas e/ou dificuldades de alunos, professores e família na interação com a Escola 24 Horas?
06. Como você analisa o site da Escola 24 horas?

Apêndice 4: Roteiro de entrevista com o Coordenador-Web responsável pela Escola Conveniada

01. Como ocorreu a implementação da parceria entre a Escola 24 Horas e a Escola Conveniada no que se refere a:
 - Medidas gerais
 - Suporte técnico
 - Atividades com professores
 - Atividades com alunos
 - Atividades com família.
02. Como ocorre a parceria em termos operacionais, ou seja, a manutenção diária do fluxo de solicitações da Escola Conveniada e do atendimento da Escola 24 Horas?
03. Como acontece a integração e a compatibilização da proposta pedagógica da Escola Conveniada com o suporte (aparato tecnológico) disponibilizado pelo site da Escola 24 Horas?
04. Como é trabalhada a questão da tecnologia na perspectiva das atividades docentes, discentes e do suporte acadêmico (biblioteca e secretaria)?
05. Como o projeto da Escola 24 Horas incorpora e desenvolve, praticamente, o conceito de escola e aluno-cliente?
06. Que critérios são usados para aferir a participação dos estudantes das Escolas Conveniadas e de seus familiares nas atividades propostas e disponibilizadas no site da Escola 24 Horas?
07. Quais são as principais demandas das Escolas Conveniadas?

Apêndice 5: Roteiro para Análise do Site da Escola 24 Horas

Abaixo estão listados os itens a serem avaliados, bem como seus respectivos parâmetros.

Conceitos a serem utilizados:

4	Atende Plenamente
3	Atende adequadamente, mas é possível aprimorar
2	Atende Precariamente
1	Não atende as necessidades
NE	Não existe - não há condições de avaliar – não se aplica

1) Da entrada no sistema

Parâmetros	O que significa	Conceito	Justificativa do conceito
1.1 Visualização clara	Fácil visualização de quadros de aviso, seções de lembretes estando logado no site		
1.2 Acesso aos materiais complementares	Fácil acesso aos materiais complementares destinados aos usuários do site		
1.3 Acesso as mensagens	O usuário possui fácil acesso às mensagens das listas de discussão e ao chat		

2) Acesso ao conteúdo do Site

Parâmetros	O que significa	Conceito	Justificativa do conceito
2.1 Conteúdo estruturado	Possibilidade do usuário de organizar o conteúdo de diferentes formas: por tópico, por sessão, por autor.		
2.2 Procura por palavra-chave	Existe a possibilidade de procurar conteúdo através de palavras-chave?		
2.3 Procura por imagens	Existe a possibilidade de procurar conteúdo através de imagens		

2.4 Download do material para trabalho off-line	Pode-se “baixar” os arquivos referentes ao conteúdo para que se possa estudar sem estar conectado á internet?		
2.5 Site pode ser impresso	O material do site pode ser impresso?		
2.6 Suporte a CDROM	Ao ingressar na escola 24 horas o usuário receberá um CDROM com instruções sobre o mesmo.		
2.7 Interface ergonômica para o usuário	Avaliar cores, fontes, metáforas aplicadas, design,... A interface é intuitiva e fácil de usar.		
2.8 Do material de suporte	O aluno recebe um manual impresso.		

3) Espaço privado e customização

Parâmetros	O que significa	Conceito	Justificativa do conceito
3.1 Usuário pode fazer anotações sobre material do site	Existe uma ferramenta no próprio ambiente para que o usuário possa fazer anotações sobre o conteúdo do site.		
3.2 Usuário pode fazer bookmarks	Possibilidade do aluno “marcar” as partes que achar mais importantes do conteúdo.		
3.3 Escolha da sequência de navegação	O usuário tem a liberdade de navegar/acessar o conteúdo de forma não-linear.		
3.4 Agenda	Existe um calendário das atividades do site.		
3.5 Retornar a uma sessão de navegação	O ambiente tem a capacidade de armazenar o log (registro de acesso) do usuário para situá-lo no conteúdo de acordo com o seu último acesso.		

3.6 Espaço para apresentação do usuário	O usuário tem um espaço para se apresentar, (contexto social do usuário).		
3.7 Customização da imersidade do ambiente	O ambiente é personalizado para o usuário a partir do seu acesso no ambiente.		
3.8 Segurança através de username e senha	Para o processo de acesso ao ambiente existe a necessidade do usuário informar seu nome e senha.		

4) Comunicação Assíncrona

Parâmetros	O que significa	Conceito	Justificativa do conceito
4.1 Email pessoa-pessoa	Troca de e-mails entre 2 pessoas.		
4.2 Email pessoa-vários	Troca de e-mails entre uma pessoa e um grupo.		
4.3 Fóruns	Existem fóruns de discussão.		
4.4 Ferramentas de trabalho em grupo	Os alunos têm um ambiente de trabalho em grupo. (os grupos são definidos pelo professor)		
4.5 Capacidade de inclusão de projetos / Submissão de trabalhos	Os usuários podem enviar arquivos para o ambiente.		

5) Comunicação síncrona

Parâmetros	O que significa	Conceito	Justificativa do conceito
5.1 Sala de chat	Existe um ambiente de Chat.		
5.2 Whiteboard	Existe um ambiente de whiteboard. Área de publicação de trabalhos dos alunos, aviso em geral.		
5.3 Audioconferência	Existe a possibilidade de realizar audioconferência.		
5.4 Videoconferência	Existe a possibilidade de realizar videoconferência.		
5.5 Biblioteca Virtual	O usuário pode ler e emitir sua opinião sobre um conteúdo específico.		

6) Ferramentas pedagógicas

Parâmetros	O que significa	Conceito	Justificativa do conceito
6.1 Ensino assíncrono (por e-mail)	O professor envia conteúdo por e-mail.		
6.2 Ensino síncrono (por áudio/vídeo conferência)	Existe ensino utilizando áudio/vídeoconferência.		
6.3 Professores conseguem aplicar determinado conteúdo a um grupo de alunos	É possível ministrar conteúdo em grupo.		
6.4 Agenda professor-aluno	O professor pode agendar tarefas.		
6.5 Professor consegue criar grupos de estudo	O professor pode criar grupos virtuais de alunos.		
6.6 Capacidade de inclusão de grupos de arquivos	O grupo pode publicar seus trabalhos.		
6.7 Suporte a múltiplos professores	O ambiente responde a dúvidas dos professores.		

7) Da Administração do Site

Parâmetros	O que significa	Conceito	Justificativa do conceito
7.1 Matrícula e monitoramento dos alunos	Os alunos matriculados são listados em relatórios.		
7.2 Gerenciamento de arquivos do aluno	Há intervenção nos arquivos enviados pelos alunos.		
7.3 Direitos de acesso	Os usuários são classificados através do uso de senhas.		

8) Do Suporte

Parâmetros	O que significa	Conceito	Justificativa do conceito
8.1 Suporte técnico (Estabilidade / problemas)	Existe suporte técnico integral em tempo real.		
8.2 Suporte pedagógico	Existe suporte quanto ao conteúdo.		
8.3 Tutoriais, workshops, serviços	Existem para treinar e incentivar a utilização do		

	sistema.		
--	----------	--	--

9) Da segurança do sistema

Parâmetros	O que significa	Conceito	Justificativa do conceito
9.1 O sistema é seguro para manter os dados dos alunos e proteger devido a falhas e invasões. (Hackers)	O sistema é tolerante a falhas.		

10) Da interface com o usuário

Parâmetros	O que significa	Conceito	Justificativa do conceito
10.1 A interface do sistema é inteligível	O sistema permite uma navegação intuitiva.		
10.2 Eficácia do sistema	Atende às necessidades e produz os resultados para o qual foi projetado.		
10.3 Confiabilidade do sistema	Os resultados obtidos são produzidos sem erros para o usuário.		
10.4 Da interação com o sistema	O usuário interage com o sistema aprendendo mais quanto mais navegar.		
10.5 Da motivação	O usuário é motivado de alguma forma a continuar a navegar.		
10.6 Opinião do usuário	O usuário opina sobre o design e conteúdo do site.		

**Apêndice 6: Listagem das Escolas Conveniadas com a Escola
24 Horas S.A no Município de Belo Horizonte**

Colégio Domiciano Vieira – CNEC/MG

Rua José Gonçalves, 550 – Barreiro de Baixo

Belo Horizonte – MG - CEP: 30640-260

www.escola24horas.com.br

Colégio Maximus

Rua Itacarambi, 100/108 – Santa Inês

Belo Horizonte – MG – CEP 31080-260

www.maximuscolegio.com.br

Colégio Nossa Senhora da Piedade

Rua Monsenhor Domingos Pinheiro, 35 – Calafate

Belo Horizonte – MG – CEP 30270-410

www.colegiopiedade.com.br

Colégio Pedro II

Rua Areado, 437 – Carlos Prates

Belo Horizonte – MG - CEP 30710-530

www.colegiopedroii.com.br

Colégio Pitágoras – Unidade Cidade Jardim

Avenida Prudente de Moraes, 1602 – Cidade Jardim

Belo Horizonte – MG - CEP 30380-000

www.cjardim.com.br

Colégio Pitágoras – Unidade Mangabeiras

Rua Manoel Teixeira Sales, 140 – Mangabeiras

Belo Horizonte – MG - CEP 30210-130

www.pitagoras.com.br

Colégio Pitágoras – Unidade Pampulha

Avenida Antônio Carlos Lisboa, 192 – Pampulha

Belo Horizonte – MG - CEP 31365-770

www.pampulha.com.br

Colégio Pitágoras – Unidade Timbiras

Rua Timbiras, 1375 – Centro

Belo Horizonte – MG - CEP 30240-060

www.pitagoras.com.br

Colégio Sagrado Coração de Maria

Rua Estevão Pinto, 400 – Serra

Belo Horizonte – MG - CEP 30220-060

www.scmbh.com.br

Colégio Soma

Rua Espírito Santo, 1320 – Centro

Belo Horizonte – MG - CEP 30160-031

www.soma.com.br

APÊNDICE 7
DESCRIÇÃO DO SITE
www.escola24horas.com.br

Home Page

É a página principal que é carregada, no navegador, ao se digitar o endereço eletrônico www.escola24horas.com.br e está representada, abaixo, pela figura nº7.

Escola@24horas
A sua Escola na Internet

Livro de Visitas

Quinta-feira, 29/11/01 - 20:12

Acontece
Clonagem do primeiro embrião humano

Estudo Interativo
Consciência Negra
Você sabia que o Brasil é a segunda nação negra do mundo? Venha compreender a importância do Dia da Consciência Negra e saber porque esse dia é tão importante para o resgate da nossa verdadeira identidade cultural.

Surpresa do Mês
Harry Potter e a Pedra Filosofal

Bate-papos
01/12 16:30 Regina Lúcia Freitas, Prof. Web

Antenado
Cultura: Canela: na Serra Gaúcha, aventuras, passeios e a excelente cozinha alemã

NOTÍCIAS
Acaba a greve dos professores universitários e aulas devem recomençar na segunda-feira

CIÊNCIA E TECNOLOGIA
Médico italiano afirma que vai clonar bebê em 2002

ESPORTE
Surfista brasileiro bate recorde mundial ao pegar onda de 30 metros

Aparecida Cecilia
Oi! Eu sou Aparecida Cecilia, a cronista antenada da Escola24 horas! Estarei aqui toda semana com um texto leve e cheio de informação!

Primeira mão!
Agenda Online
Consulte a sua Agenda agora mesmo!

Álbum de Figurinhas
Esportes e Fauna
Já pegou suas figurinhas de hoje?! Então corra, pois tem jogadores esperando por você no Bafo-bafo!

Harry Potter
O mundo mágico de Harry Potter invade o Brasil! Saiba tudo sobre o pequeno bruxo na nossa página especial!

Nova York Urgente!
Veja as últimas notícias sobre a Guerra contra o Terrorismo.

Antônio Tavares
Biografias
Vamos conhecer um pouco da vida deste mais famoso bandeirante.

Tirando de Letra
Dicas de português com muito humor, na sala de aula, no Tirando de Letra. Confira!

Vestibular
V Simulado
Já está no ar o V Simulado! Não perca esta chance de testar seus conhecimentos.

Desafio
Sala de Aula
Tire de letra os desafios e concorra a prêmios. Saiba mais no regulamento.

Projeto Biomas
Projetos Educacionais
Confira trabalho realizado por alunos no Projeto Biomas.

Enquete
Você acha correto usar a clonagem para reprodução humana?

☐ Sim

☐ Não

enviar

Observação: os integrantes da Home Page serão explicados detalhadamente ao longo da descrição do site. Existem áreas e seções que não são apresentadas na Home Page. Neste caso, elas aparecem quando há a especificação da categoria do usuário, ou seja, aluno, professor, funcionário ou pais.

- 1 - *Logotipo da Escola 24 Horas e/ou da escola conveniada*: representação gráfica que simboliza o site da Escola 24 Horas S. A e/ou da escola conveniada, ou seja, o site que está sendo acessado.
- 2 - *Livro de visitas*: onde os usuários que visitam o site deixam suas opiniões, críticas e comentários. Era disponibilizado para todos os internautas até o último trimestre de 2001, quando passou a ter acesso restrito, ou seja, somente para os usuários das escolas conveniadas.
- 3 - *Menu lateral esquerdo (frame esquerdo)*: é composto por cinco links, que se subdividem em vários outros, a saber:
 - 3.1 *Sala de aula*: composto por sete links: Professor-Web, Aulas *On-line*, Escreva e Apareça, Vestibular, Estudo Interativo, Tirando de Letra, Experiência Científica.
 - 3.2. *Sala dos professores*: constituído por quatro links: Projetos Educacionais, Curso Web, Recorte de Idéias, Informática na Sala de Aula.
 - 3.3 *Secretaria*: composto de cinco links: Sistema Acadêmico, Agenda *On-line*, Gestão Escolar, Material Escolar, Informativos.
 - 3.4 *Biblioteca*: composto por nove links: Louco por Livros, Biografias, *Software Free e Shareware*, Catálogo de Software, Link Educ (pesquisa escolar), Curiosidades e etc, Facilidades na Rede, Tutorial, Antenado.
 - 3.5 *Pátio*: composto por cinco links: Acontece, Galeria de Trabalhos, Tô Aqui, Recreio, Boca no Trombone.
 - 3.6 *Enquete*: apresenta sempre uma pergunta polêmica a ser votada a favor ou contra, possibilitando visualizar a porcentagem das opiniões.
- 4 - *Navegação secundária (frame superior)*: entende-se por navegação secundária um conjunto de links que dão acesso a serviços que auxiliam o usuário a se orientar quando utiliza o site da Escola 24 Horas. A barra da navegação secundária tem como principal característica estar permanentemente disponível para utilização, independentemente da seção na qual o usuário esteja navegando, ou seja, ela está presente em todas as páginas do site. Localiza-se no topo da página do navegador onde se apresenta um conjunto de links dispostos horizontalmente: Página Pessoal;

Webmail; Login/Logout; Home; A Escola 24 Horas; Fale Conosco; Mapa do Site; Atendimento; Bate-Papo; Perdeu sua senha; Primeira vez no site.

5 - *Link Educ (pesquisa escolar)*: na extremidade superior direita, localiza-se um link que envia para um mecanismo de busca chamado Linkeduc. Esse link remete para a página Linkeduc localizada na Biblioteca, cujo conteúdo é constituído por informações relativas às diferentes áreas do currículo escolar.

6 - *Login e senha*: essa área está localizada na base da barra de Navegação Secundária, onde o usuário deve fornecer seu login e senha para obter o acesso ao conteúdo do site da Escola 24 Horas. Caso o usuário tenha perdido e/ou esquecido sua senha de acesso, esta pode ser solicitada via link que encaminha para um formulário no setor de Atendimento, onde o usuário obtém as informações sobre o seu login e senha.

7 - *Acontece* : chama a atenção para uma notícia importante. Possui um link para um Fórum sobre o assunto debatido.

8 - *Estudo interativo*: apresenta um link para o evento do mês. Possui um Fórum de Discussão sobre o assunto em destaque.

9 - *Surpresa do mês*: nessa seção é apresentado o estudo de uma data comemorativa do mês que, através de um link, remete o usuário para a seção do mesmo nome localizada na área Recreio, no espaço Pátio.

10 - *Veja nossos professores em ação*: possibilita uma visita virtual à central de atendimento da Escola 24 Horas e permite conhecer os Professores-Web em tempo real. Para o esclarecimento de dúvidas, possui um link para a seção a Escola 24 Horas, localizada na Navegação Secundária.

11 – *Bate papos*: o usuário é convidado a participar do próximo Bate-Papo virtual sobre o tema proposto.

12 - *Aulas on-line*: apresenta a programação da próxima Aula *On-line* disponível no site.

13 - *Antenado*: apresenta links para os temas: Notícias, Cultura, Ciência e Tecnologia, Esportes, Crônica, Momento Legal. A crônica possui um link para a personagem Aparecida Cecília, que faz uma crônica semanal sobre um fato e/ou assunto interessante.

14 - *Primeira mão (coluna lateral direita)*: possui links para diversas seções; os links Agenda *On-line*, Álbum de Figurinhas e Vestibular são fixos. Os demais são modificados periodicamente, em função dos acontecimentos nacionais e internacionais ou são acrescentados outros temas que a Escola 24 Horas tem interesse em divulgar. Os links constitutivos desta coluna são:

- 14.1 *Agenda on-line*: link que remete para a agenda on-line que se localiza no espaço Secretaria.
- 14.2 *Álbum de figurinhas*: link para a área Recreio, localizada dentro do espaço Pátio, onde pode ser visto um álbum virtual de figurinhas.
- 14.3 *Biografias*: link que remete para a área Biografias localizada dentro do espaço Biblioteca.
- 14.4 *Tirando de letra*: link para a área Tirando de Letra no espaço Sala de Aula que oferece dicas sobre o uso da língua portuguesa.
- 14.5 *Vestibular*: link para a área Vestibular no espaço Sala de Aula.
- 14.6 *Desafio*: link para a seção Desafio na área Tirando de Letra no espaço Sala de Aula.
- 14.7 *Projetos educacionais*: disponibiliza para os usuários material sobre projetos, no espaço Sala dos Professores.

2 – Setores que Constituem a Arquitetura do Site

A legenda a seguir identifica a possibilidade de acesso dos diferentes usuários (alunos, professores, funcionários e pais) da Escola 24 horas aos diversos setores do site. Isso se torna necessário porque cada usuário tem acesso somente aos setores de interesse de sua categoria.

A – aluno

P – professor

F – funcionário

p – pais/responsável

Essa legenda não é visualizada por nenhuma categoria de usuário do site. Por isto, para descrever o site com essas referências foi necessário que se utilizassem os logins e senhas dos diferentes usuários, ou seja, aluno, professor, funcionário e pais. Assim, foi possível identificar quais seções poderiam ser acessadas por todos os usuários e quais as que eram disponibilizadas apenas para uma categoria específica de usuário.

Sala de Aula

É o espaço para estudo e encontro de alunos. Nesse espaço, o estudante complementa suas atividades do dia-a-dia de sua escola e está subdividido conforme a figura abaixo.

Sala de Aula	Professor web
	Aulas Online
	Estudo Interativo
	Tirando de Letra
	Escreva e apareça
	Vestibular
	Experiências Científicas

1 – Professor-Web (A, P, F, p)

Professor web	Tirar Dúvidas
	Conheça seus professores-web
	Como você foi atendido
	Cheque suas perguntas e respostas

Possui os seguintes links: Tira-Dúvidas, Conheça seus professores-Web, Como você foi atendido?, Cheque suas perguntas e respostas.

Constitui-se de uma equipe de professores de todas as disciplinas do currículo, disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, para esclarecer as dúvidas dos

alunos via e-mail. Para usar o tira-dúvidas on-line, o aluno da escola conveniada, ao entrar nesta seção, deve, primeiramente clicar no link da disciplina corresponde à sua dúvida e, então, preencher o formulário padrão enunciando sua dúvida a respeito do assunto e encaminhando-a ao Professor-Web.

A resposta do Professor Web chegará em tempo máximo de 1 hora no e-mail do estudante. Com o objetivo de incentivar a pesquisa o Professor-Web poderá enviar uma série de endereços da Internet que contenham informações importantes sobre o tema solicitado pelo aluno.

Pais, professores e funcionários também podem consultar os Professores-Web, desde que suas dúvidas constem da grade curricular atendida pela Escola 24 Horas.

2 - Aulas-Online (A, P, F, p) – aula em tempo real, via internet, sobre temas variados e com recursos multimídia.

Aulas Online	Agenda de aulas online
	Assistir aula
	Solicitar nova aula

Possui os seguintes sublinks: Agenda *On-Line*, Assistir Aula e Solicitar Nova Aula. Agenda *On-Line* é um link onde estão disponibilizadas atividades, material de pesquisa e aulas sobre os temas estudados nas escolas conveniadas. Utiliza recurso tecnológico de multimídia disponibilizados pela Internet. Estão também disponíveis materiais para revisão de conteúdos e aprofundamentos de temas para a complementação dos estudos em casa.

O link Assistir Aula conduz o usuário ao tema que deseja estudar e que está sendo ministrado ou já foi estudado na Aula *On-Line*.

O link denominado Solicitar Nova Aula é de utilização exclusiva de funcionários e professores. Nesse link, o usuário define o tema para a aula solicitada e contextualiza o pedido.

Os Professores das instituições de ensino conveniadas também podem preparar suas aulas e atividades, com o apoio da equipe da Escola 24 Horas, para que sejam disponibilizadas na Web para seus alunos.

3 - Estudo Interativo (A, P, F, p)

Estudo Interativo	Atividade na sua escola
	Atividade na escola 24 horas
	Veja como instalar os plugins

O usuário encontra atividades sobre vários assuntos com recursos multimídia para pesquisa, aprofundamento de estudos e revisão de conteúdos. Necessita que o seu computador contenha programas plugins como Windows Media Player, Shockwave e Flash instalados. Subdivide-se em:

- *Atividade da sua escola:* onde são registradas as atividades mais importantes da escola conveniada.
- *Atividade da Escola 24 Horas:* nessa seção encontra-se uma lista de animações desenvolvidas pela equipe de apoio da Escola 24 Horas com temas variados. Exemplos: Ligações Químicas, Projeções Cartográficas, Machado de Assis, Aceleração, Adjetivo etc.
- *Veja como instalar plugins:* que apresenta um conjunto de instruções sobre a instalação destes..

4 - Tirando de Letra (A, P, F, p)

Tirando de Letra	Dúvida de português
	Consultas às dicas anteriores
	Envie sua sugestão
	Consulte o professor-web de Língua Portuguesa

Aqui são oferecidas ao usuário orientações sobre a Língua Portuguesa, através dos seguintes Links: Dúvidas de Português, Consulta às Dicas Anteriores, Envie sua Sugestão. Essa seção possui, ainda, o link Consulte o Professor-Web de Língua Portuguesa.

5 - Escreva e Apareça (A, P, F, p)

Escreva e apareça	Consultar trabalhos de outros meses
	Adicionar opinião

Propostas de produção de textos para desenvolver a redação do aluno, com exposição dos trabalhos. A fim de desenvolver a redação do aluno, a Escola 24 Horas disponibiliza uma área com um tema atual (considerando as datas comemorativas do calendário civil e/ou outro evento significativo). Assim, os alunos das escolas conveniadas podem escrever sobre estes de forma a incentivar as trocas de mensagens que ficam registradas, para possibilitar a leitura por todos os usuários. Possui dois links: Consultar Trabalhos de Outros Meses e Adicionar Opinião.

6 - Vestibular (A, P, F, p)

Área dedicada ao aluno vestibulando, visando fornecer-lhe suporte no que diz respeito à escolha de profissões, listagens de universidades e faculdades.

Vestibular	Profissões	Guia de profissões
		De olho no mercado
	Saindo na frente	Momento da disciplina
		Questão do dia
		Simulado
	Em dia	Conselho de amigo
		Temas atuais
		Universidades do Brasil
		Notícias
		Mural do vestibulando

O link vestibular subdivide-se em diversas seções tais como :

6.1 – Profissões:

- Guia de profissões: que oferece informações sobre as profissões existentes no mercado.
- De olho no mercado: que apresenta a opinião de profissionais atuantes em diversas áreas.

6.2 – Saindo na frente:

- Momento da disciplina: que oferece informações sobre as disciplinas do currículo do ensino básico, sendo cada disciplina destacada periodicamente.
- Questão do dia: que apresenta uma questão diária, abordando uma disciplina específica.
- Simulado: banco de questões de vestibulares anteriores.

6.3 – Em dia: oferece um link para o site do Ministério da Educação e do Desporto, disponibilizando informações educacionais.

- Conselho de amigo: oferece dicas para melhorar a metodologia de estudo.
- Temas atuais: exhibe temas que estão em evidência.
- Universidades do Brasil: listagem das universidades brasileiras e respectivos endereços.
- Notícias: notícias de interesse do vestibulando.
- Mural do vestibulando: destaca a(s) notícia(s) mais importante do dia.

7 – Experiências Científicas (A, P, F, p)

Experiências Científicas	Educação Infantil	Home	
		Mural	
		Cantinho da fantasia	Caras e bocas
		Cantinho das palavras	Teatro de fantoches
		Cantinho da matemática	Livro de histórias
		Cantinho do professor	1,2,3 achei
			Textos de fundamentação
			Links relacionados
			Trocando de idéias
			Explorando os cantinhos
		Cantinho da música	
		Cantinho das descobertas	Brincando com o tempo
			Brincando com as cores
		Mapa do site	

Disponibiliza várias experiências científicas, utilizando materiais de sucatas em forma de animações, que podem ser feitas pelo usuário em sua casa e/ou escola, utilizando materiais alternativos. É constituído por uma área denominada *Educação Infantil* onde há atividades do interesse e do cotidiano das crianças de 4 a 6 anos com as quais se brinca e estimula o desenvolvimento do conhecimento. A Educação Infantil apresenta os seguintes links:

7.1 - *Home*: vai para a página principal do site.

7.2- *Mural*: permite à criança construir uma história, utilizando as figuras disponíveis, fixando-as em um mural em branco. Após a montagem do seu painel, o aluno pode imprimir o seu trabalho.

7.3 - *Cantinho da fantasia*: possui os seguintes links :

- *Caras e bocas*: permite que o aluno crie o rosto de um personagem juntando as figuras de vários tipos de olhos, nariz, boca, cabelo e acessórios disponíveis neste link, podendo imprimir a sua montagem.

Oferece também a possibilidade do usuário criar estes personagens para o Teatro de Fantoques.

- *Teatro de fantoches*: neste espaço é possível montar uma peça de teatro onde o usuário pode escolher, dentre os elementos oferecidos - palco, cortinas, personagens que deseja utilizar. As peças do cenário podem ser impressas e montadas. As instruções de recorte e colagem estão na própria página.

7.4 - *Cantinho das palavras*: possui o link *Livro de histórias* que é um livro de história interativo que utiliza recurso multimídia e estimula a participação do usuário na história através de atividades propostas para a Educação Infantil como conceitos de número, quantidade, cor, etc.

7.5 - *Cantinho da matemática*: possui o link *1, 2, 3 Achei* onde é apresentado um cenário de um Parque de Diversões. Nele, estão escondidos números de 1 a 9, ao lado estão conjuntos com bolinhas vermelhas e quantidades específicas em cada um. O usuário deverá arrastar o número ao conjunto correspondente.

7.6 - *Cantinho do professor*: possui os seguintes links:

- *Texto de fundamentação*: expõe os objetivos da Educação Infantil e as idéias principais dos teóricos da educação que a enfatizaram, como: Piaget, Vigotsky, Freinet, Lèvy, Freire.
- *Links relacionados*: disponibiliza endereços sobre legislação educacional e teorias educacionais e ainda oferece informações biográficas dos respectivos pensadores educacionais.
- *Trocando idéias*: é um link para o clube do e-mail específico da categoria aluno.
- *Explorando os cantinhos*: detalha os “Cantinhos”, fala sobre sua utilização e dá sugestões de atividades para o trabalho do professor.

7.7 - *Cantinho da música*: oferece uma página contendo uma partitura com vários instrumentos. Clicando nos instrumentos, surgirá uma janela pop up com a imagem do instrumento, seu nome, história e som.

7.8- *Cantinho das descobertas*: possui os links:

- *Brincando com o tempo*: ao clicar nesta opção, surge uma tela com uma paisagem e um menino no centro; do lado esquerdo, desenhos de noite e dia, noite com lua e estrelas, noite com lua, dia com sol, dia nublado. Na parte inferior da tela, haverá ventos fortes e fracos e, do lado direito, chuvas e

nuvens, chuvas com trovoadas, garoa, nuvens claras e escuras. Com isso, o usuário pode observar as mudanças causadas no tempo e a necessidade de se adaptar o vestuário às variações climáticas.

- *Brincando com as cores*: neste link são encontradas diversas galerias de imagens para colorir. Apresenta uma tela, em que a imagem ficará em um cavalete e vários potes de tintas com cores diferentes. Podem ser misturadas várias cores simultaneamente. O trabalho criado pode ser gravado e impresso.

7.9 - *Mapa do site*: apresenta o mapa do site da área de educação infantil.

8 - Meus colegas:

Link que não é apresentado na home page, sendo visível apenas para o usuário aluno.

Meus colegas (Visível para a categoria usuário aluno)	Login, e-mail e senha
	Permissões

O estudante da escola conveniada pode atualizar seus dados pessoais e disponibilizar a publicação destes para seus colegas de turma. Essa área possui dois links:

- *Login, e-mail e senha*: que permite a atualização dos dados pessoais do estudante como senha de acesso e e-mail utilizado para o contato com o Professor-web e é utilizado para o acesso do usuário ao site.
- *Permissões*: esse link permite ao aluno configurar a visualização ou não do seu e-mail e data de nascimento para seus colegas de classe.

Sala dos Professores

Disponibilizado para os professores das escolas conveniadas com o objetivo de possibilitar a troca de experiências e a apresentação das atividades pedagógicas desenvolvidas por todas as escolas com a Escola 24 Horas e está subdividida conforme figura abaixo.

Sala dos Professores	Projetos Educacionais
	Curso web
	Recorte de idéias
	Informática na sala de aula

1. Projetos Educacionais (A, P, F, p)

Projetos Educacionais	Professor web
-----------------------	---------------

Espaço onde as escolas apresentam seus projetos de trabalho e trocam experiências com outras escolas conveniadas, abordando os mais variados temas, de acordo com o projeto pedagógico de cada uma das respectivas escolas. Para caracterizar os projetos disponibilizados, são apresentados os seguintes itens:

- *Escola*: identifica a escola de origem do projeto e sua cidade.
- *Eventos*: descreve as etapas cumpridas para a elaboração e implementação do projeto.
- *Ampliando conhecimento*: indica sites e livros para consulta relacionados com o tema do projeto.
- *Contatos*: lista os e-mails dos professores e coordenadores envolvidos no projeto.

Possui link para o Professor-Web a fim de que o usuário possa solicitar esclarecimento de dúvida.

2. Curso Web (P, F)

Espaço onde a equipe da Escola 24 Horas disponibiliza diferentes cursos de formação continuada a distância, possibilitando a troca de experiência entre os professores e funcionários das escolas conveniadas. No site, está disponível a listagem dos cursos oferecidos, sua duração e número de vagas. Essa iniciativa visa propiciar à equipe pedagógica e administrativa das escolas conveniadas a oportunidade de participar de um processo de formação continuada na área da Tecnologia Educacional, como, por exemplo, Front Page 98 e Aprendizagem por Projetos.

3. Recorte de Idéias (P, F)

Recorte de idéias	Ajuda (copiar textos e imagens)
	Como salvá-los
	Recortar e imprimir
	Fale com a gente

Nesse local são disponibilizados materiais para os professores utilizarem em suas aulas presenciais, tais como: mapas, textos, gráficos, tabelas etc. Para os professores não-familiarizados com a informática, o Recorte de Idéias apresenta quatro links que ensinam a copiar textos e imagens e como salvá-los no computador. Ensinam como recortar parte da atividade e como imprimir o documento. Existe ainda um link denominado Fale Com a Gente, para eventuais consultas.

4. Informática na Sala de Aula (P, F)

Informática na sala de aula	Link de acesso	Educação infantil
		Ensino fundamental (1ª a 4ª série)
		Ensino fundamental (5ª a 8ª série)
		Ensino médio

Local onde o professor pode encontrar animações, simulações e sugestões de utilização de softwares de acordo com o nível de ensino que leciona. Através de um link de acesso chega-se a uma janela onde encontra-se as seguintes opções: educação infantil; ensino fundamental (1ª à 4ª série); ensino fundamental (5ª à 8ª série) e ensino médio. Lá encontra-se material que apresenta sugestões de atividades que visam ajudar o professor em seu planejamento, possibilitando o uso dos recursos tecnológicos na prática pedagógica, considerando-se, ainda, a faixa etária do estudante.

Secretaria

Secretaria	Sistema acadêmico
	Agenda online
	Gestão escolar
	Material escolar
	Informativo

A secretaria está subdividida conforme demonstra a figura da página anterior. É o espaço onde os usuários podem se informar sobre suas atividades acadêmicas e os resultados obtidos. Podem também obter informações sobre gerenciamento escolar e material pedagógico.

1 - Sistema acadêmico (A, p)

Sistema acadêmico	Boletim
	Histórico
	Financeiro
	Observações

É acessado por alunos e pais que podem, sem sair de suas residências, consultar, em qualquer dia e horário, os dados escolares do estudante da escola conveniada. Esses dados são atualizados, por cada escola periodicamente, de acordo com o seu calendário escolar. É subdividido nas seções: boletim, histórico escolar, informe financeiro e observações que dizem respeito ao comportamento e desempenho do aluno.

2 - Agenda On-line (A, P, F, p)

Registro dos compromissos de cada usuário.

Agenda online	Cadastrar novo evento
	Ver evento de outros meses
	Ver agenda dos filhos
	Ver turmas do colégio

Possui os links: Cadastrar novo evento e Ver evento de outros meses; onde os compromissos acadêmicos são registrados pela escola e pelos professores. O aluno acessa esta área e verifica as tarefas agendadas pelos professores. Os professores podem disponibilizar tarefas em qualquer instante. Com o link Ver agenda dos filhos, pais e responsáveis ficam informados sobre a rotina escolar de seus filhos, assim como podem utilizá-la para lembrá-los de outros compromissos. Existe, ainda, um link exclusivo para pais e funcionários: Ver turmas do colégio, onde pode ser encontrada a listagem nominal dos integrantes de cada turma do colégio conveniado.

3 - Gestão Escolar (A, P, F, p)

Gestão escolar	aescola.com	Agenda educativa	Primeira página
			Resumo da semana
		Seções	Tecnologia na escola
			Matérias especiais
			Livros
			Antologia-Dois Pontos
			Videoteca Escola
			Legislação Educacional
		Colunas	
		Agenda	
		News letter	

Informações para diretores e equipe técnica sobre o gerenciamento escolar e para os demais usuários sobre seu desempenho acadêmico.

Essa seção deu origem a uma publicação diária que tem o título aescola.com, cujo endereço é: <http://www.aescola.com.br/aescola/comunicado>, que noticia as mais importantes informações relativas à educação.

O mapa do site da aescola.com é assim constituído:

3.1 - *Agenda educativa*: uma listagem de notícias exclusivamente educacional que apresenta dois links:

- *Primeira página*: onde se encontram as notícias do dia relativas à educação brasileira.
- *Resumo da semana*: onde são listadas a cada dia as principais notícias publicadas na 1ª página durante a respectiva semana. Apresenta links para a 1ª página e para as semanas anteriores (onde estão contidas as notícias veiculadas em datas mais distantes).

3.2 - *Seções*: contribuições práticas de experientes profissionais. Apresenta links para os seguintes assuntos:

- *Tecnologia na escola*: de responsabilidade de Lúcio Fonseca (Sistema Pitágoras de Ensino), onde se encontram textos que discutem a aplicabilidade da tecnologia na educação. Há um link para textos anteriores.
- *Matérias especiais*: que contêm diversificados conteúdos de interesse da educação. Há um link para os textos anteriormente publicados na seção.
- *Livros*: são comentados livros publicados na área educacional. Há um link para os anteriormente analisados.
- *Antologia – Dois Pontos*: contêm textos educacionais já publicados na revista Dois Pontos do Sistema Pitágoras de Ensino, disponíveis para a efetuação de download.
- *Videoteca a escola*: analisa filmes que podem ser utilizados no processo educacional, recomendando-os às disciplinas que poderão utilizá-los.
- *Legislação educacional*: apresenta e analisa os principais documentos que integram a legislação educacional brasileira.

3.3 - *Colunas*: textos de interesse educacional e artigos produzidos por educadores de renome. Nesse espaço são publicados semanalmente artigos de pensadores brasileiros como: Gilberto Dimenstein, Frei Beto, Tânia Zagury, Paulo Volker, Luis Marins, Julianne Fischer e Malcon Tafner. Na coluna onde são publicados os artigos, existem links para o e-mail, o curriculum do autor e os textos já publicados

3.4 - *Agenda*: uma programação completa e atualizada de eventos educacionais que acontecem no Brasil.

3.5 - *Newsletter*: todas as notícias educacionais e atualizações do site em seu e-mail, diariamente.

4 - Material Escolar (A, P, F, p)

Material escolar	Educação infantil
	Ensino fundamental
	Ensino médio
	Supletivo

Encontra-se listado neste espaço o material escolar de cada escola conveniada (livros didáticos, cadernos, lápis, etc.) tudo que o aluno vai precisar utilizar durante o período letivo. Possui os links: Educação Infantil, Ensino Fundamental, Ensino Médio e Supletivo, onde se encontra a listagem do material escolar dos respectivos níveis de ensino das escolas conveniadas.

5 - Informativos (A, P, F, p)

É a área onde a escola conveniada, via Escola 24 Horas, utiliza para divulgar circulares, comunicados emitidos pela direção, calendário, convites para reuniões, festas e excursões. Os dados aqui disponíveis são atualizados de acordo com o respectivo cronograma da escola conveniada.

Biblioteca

Local que o usuário utiliza para pesquisar, informações e subsídios para realizar as suas atividades acadêmicas e/ou culturais. Subdivide-se como ilustra a figura abaixo:

Biblioteca	Louco por livros
	Biografias
	Soft, Free e Shareware
	Catálogo de Software
	Link – Educ
	Curiosidades e Etc
	Facilidades na rede
	Tutorial
	Antenado

1 - Loucos Por Livros (A, P, F, p)

Louco por livros	Nossa escola indica
	A escola 24 horas indica
	Registro de obsevações

Apresenta três links: Nossa Escola Indica, A Escola 24 Horas Indica e Registro de Observações. É uma área dedicada aos usuários onde esses podem encontrar dicas sobre livros. As dicas de livros para leitura podem ser originadas da Escola 24 Horas ou das escolas conveniadas e englobam literatura infantil, infanto-juvenil e literatura geral.

O link Registro de Observações serve para o registro das impressões do leitor sobre os livros sugeridos a fim de incentivar o hábito de leitura. Os títulos dos livros estão disponíveis nos links: Nossa Escola Indica e a Escola 24 Horas Indica.

2 - Biografias (A, P, F, p)

Biografias	Sugerir
	Ver anteriores

Área destinada ao registro de biografias de personalidades importantes da história do Brasil e do mundo. O link Sugerir serve para que o usuário possa indicar pesquisa sobre a biografia de uma determinada personalidade. E outro link, Ver Anteriores possibilita ao usuário ler as biografias anteriormente publicadas.

3 - Soft, Free & Shareware (A, P, F, p) – *softwares educacionais selecionados.*

Disponibiliza uma seleção de programas em versões Freeware (utilização gratuita) e Shareware (utilização gratuita por um período de experiência), agrupados de acordo com as disciplinas do currículo de ensino fundamental e médio. São disponibilizados programas como:

3.1 - Estados:

- Tamanho do Arquivo: 14,1
- Licença Freeware
- Tempo de Download: 20 minutos
- Descrição: Todas as informações sobre os estados brasileiros (Divisão regional por cores; estado; governador; capital; prefeito; população; área. Para obter estas informações, clicar sobre o estado escolhido no mapa Brasil).

4 - Catálogo de Software (A, P, F, p)

Listagem dos principais softwares educacionais disponíveis no mercado agrupados por disciplina, na qual você encontra informações como: fabricante, mídia utilizada (forma na qual o programa está armazenado – CDROM ou disquete), configurações básicas necessárias ao computador do usuário para que o programa possa ser utilizado e descrição sucinta do programa.

5 - Link Educ – pesquisa escolar (A, P, F, p)

Link - Educ	Pesquisa escolar
-------------	------------------

Ferramenta de busca que oferece uma listagem de sites selecionados, organizados por temas curriculares, pela Escola 24 Horas, segundo critérios pedagógicos. Para utilizá-lo, o usuário deve escolher uma disciplina do currículo do ensino básico para ter acesso às pesquisas do banco de dados. Possui um espaço que permite digitar uma palavra chave e ter acesso a uma série de endereços que oferecem informações sobre os temas consultados.

6 – Curiosidades, etc. (A, P, F, p)

Curiosidades e Etc	Link – Formulário
--------------------	-------------------

É o canal de comunicação através do qual o usuário pode solicitar informação e conferir curiosidades de outros usuários. Essa área é destinada a atender à curiosidade do usuário com relação a determinado tema. O usuário faz a sua solicitação através de um link - Formulário - que leva a um impresso que deverá ser preenchido com o tema desejado e enviado para a Escola 24 Horas. Isso feito, é gerada uma lista de sites que abordam o tema. Concluído este procedimento, são exibidos no site, para todos os usuários, o tema solicitado, o nome do solicitante e os endereços dos sites sugeridos.

7 - Facilidades na Rede (A, P, F, p)

Facilidades na rede	Diversos links
---------------------	----------------

Relação de serviços *on-line* que podem agilizar o dia-a-dia. É destinada à prestação de serviços através de links para sites como: Bancos, Catálogos Telefônicos, Consumidores (Procom), Esportes, Jornais, Ferramentas de Busca, Livrarias, Papelarias, Revistas e Turismo.

Dispõe ainda de links para alguns dos mais conhecidos sites de pesquisa na Web: altavista, hotbot, lycos, search.com, excite, avisala, cade, yahoo e miner.

8 -Tutorial (A, P, F, p)

Tutorial	Internet
	Primeiros passos
	Glossário

Guia do usuário iniciante na internet.

Destina-se a ser um guia para os usuários novatos. Divide-se em três links:

- *Internet* : pequeno histórico da rede.
- *Primeiros passos* : dicas básicas de navegação.
- *Glossário*: significados da terminologia relacionada à internet.

9 - Antenado (A, P, F, p)

Revista interativa *on-line* com temas do noticiário em linguagem acessível aos estudantes que participam com comentários e sugestões.

Antenado	Notícias do dia
	Cultura
	Ciência e tecnologia
	Crônica
	Momento legal

Área destinada à divulgação de cadernos especiais sobre Notícias do Dia, Cultura, Ciência e Tecnologia, Esporte, Crônica e Momento Legal. Esta área apresenta ainda a crônica semanal de Aparecida Cecília, cronista da Escola 24 Horas. Existe um link após o texto da crônica para comentários e/ou sugestões. Há outro para um formulário onde se pode fazer sugestões a respeito dos assuntos a serem tratados ou comentários sobre assuntos já disponibilizados.

Pátio

Pátio	Acontece
	Galeria de trabalhos
	Tô aqui
	Recreio
	Boca no trombone

É subdividido conforme demonstra a figura apresentada na página anterior. Possibilita o encontro entre alunos, pais e professores, tentando reconstituir o ambiente de encontros no fim do dia de aula.

1 - Acontece (A, P, F, p)

Área onde são registrados os eventos realizados pela Escola 24 Horas, como, por exemplo: Prêmios e visitas recebidas, novidades da equipe da Escola 24 Horas, dentre outros eventos. Existem links para consultar eventos realizados em meses anteriores.

2 - Galeria de Trabalhos (A, P, F, p)

Uma vitrine de trabalhos desenvolvidos com recursos de informática por professores e estudantes das escolas conveniadas. A seleção dos trabalhos considera alguns critérios: utilização da informática, criatividade e originalidade e conteúdo pedagógico. A publicação do trabalho no site observa a seguinte seqüência: o trabalho que se destacar, na escola conveniada, será encaminhado à consultora-web da referida escola que se encarregará de publicá-lo no site da Escola 24 Horas.

3 - Tô Aqui! (A, P, F, p)

É um programa que permite a troca instantânea de mensagens entre as pessoas que o utilizam. O usuário pode mantê-lo minimizado enquanto navega, pois ele emite um sinal sonoro toda vez que um novo usuário entrar. Caso o usuário não queira ser incomodado, pode ficar invisível. Seus botões de uso são:

- *Mensagem*: serve para o usuário se comunicar com outro usuário logado no sistema. Deve selecionar uma pessoa da lista, clicar neste botão e enviar sua mensagem.
- *Apelido*: se o usuário desejar mudar de apelido, deve clicar neste botão, digitar seu novo nome e clicar em Ok.
- *Ignorar*: caso o usuário deseje ignorar algum outro usuário, deve selecionar seu nome e clicar neste botão. Para desfazer a ação, o usuário deve selecionar o mesmo nome e clicar novamente neste botão.
- *Damas*: serve para o usuário convidar outro usuário para uma partida de damas. Deve selecionar o nome do usuário e clicar neste botão.
- *Opções*: o usuário pode escolher se deseja iniciar automaticamente o Tô Aqui todas as vezes que logar no site e se deseja ouvir o sinal sonoro sempre que um novo usuário entrar no programa ou mandar uma mensagem para ele.
- *Bate-papo*: serve para o usuário de qualquer categoria selecionar a instituição em que trabalha e poder conversar com seus colegas.

4 - Recreio (A, P, F, p)

Área destinada ao lazer e novidades. É composta por sete links como especifica a figura abaixo:

Recreio	Surpresa do mês
	Game Squad
	Mágica aventura
	Rádio interativa

4.1 - *Álbum de figurinhas*: constitui-se de um álbum virtual de figurinhas sobre temas tais como esporte e fauna.

4.2 - *Cartões*: é um programa onde o usuário pode criar, enviar e receber cartões virtuais. O serviço de cartões eletrônicos dispensa envelope e correio.

4.3 - *Sua página na web*: disponibiliza um sistema tutorial que orienta o usuário passo a passo sobre os procedimentos necessários à construção de sua Home Page.

4.4 - *Surpresa do mês*: aqui uma data específica definida pela Escola 24 Horas é estudada. A participação e preenchimento do formulário de pesquisa dá direito ao usuário a participar do sorteio de um brinde surpresa oferecido pela Escola 24 Horas.

4.5 - *Games squad*: destina-se aos usuários adeptos de jogos de computador. Apresenta, ainda, dicas de jogos, comentários e troca de impressões. Possui acesso para contato via e-mail.

4.6 - *Mágica aventura*: apresenta uma lista de sites para pesquisa do material que constitui o conteúdo da coleção em CD-ROM Mágica Aventura. Essa coleção trata de animais em geral.

4.7 - *Rádio interativa*: é uma alternativa disponibilizada para as escolas conveniadas que funciona da seguinte forma: cada escola pode gravar a programação desejada em fita cassete e enviar para a escola 24 horas. Lá é feita a transformação do material constante da fita em arquivos do tipo wap ou mp3 que, então, passa a ser disponibilizado on-line para os alunos da respectiva escola conveniada.

5 - Boca no Trombone (A, P, F, p)

Área onde o usuário pode escrever (via email) ou pode gravar sua mensagem de voz (como se fosse uma secretária eletrônica). Essas manifestações podem ser acessadas por todos os integrantes das escolas conveniadas. Aqui o usuário pode criticar, sugerir ou opinar da maneira que julgar mais adequada. Os assuntos disponíveis são: Cordel Eletrônico, Futebol, Filmes, Games, Música.

Navegação Secundária

A navegação secundária é constituída de nove links como demonstra a figura representada na página seguinte e que serão detalhados a seguir:

Navegação Secundária	Página pessoal
	Webmail
	Login / logout
	Home
	Escola 24 horas
	Fale conosco
	Mapa do site
	Atendimento
	Bate-Papo
	Perdeu sua senha
	Primeira vez no site

1. Página Pessoal: aparece logo após o usuário digitar seu login e senha na home page e estar logado no site. É subdividida em diversos blocos de seções que redirecionam o usuário, através de links, para as diversas páginas distribuídas nos cinco espaços básicos que compõem o site. Funciona como uma vitrine que procura sensibilizar o usuário para acessar as diversas seções do site.

Dependendo da categoria do usuário logado (aluno, professor, funcionário, pais), a página pessoal apresentará links diferenciados para as diversas seções do site, conforme a descrição abaixo.

Página pessoal	Aluno
	Professor
	País
	Funcionário

1.1. *Página Pessoal* - categoria de usuário: aluno

Itens da página pessoal:

- *Menu rolante*: é composto pelas seções: Acontece, Biografia e Estudo Interativo.
- *Fique de olho*: é constituído das mais significativas datas do mês em curso e de um link para a seção Softwares, Free e Shareware.
- *Meus colegas*: remete para o link Meus Colegas.
- *Surpresa do mês*: remete para o link Surpresa do Mês.
- *Próximo bate-papo*: remete para o Bate-Papo Agendado.
- *Escreva e apareça*: remete para o Escreva e Apareça.
- *Álbum de esportes (promoções)*: remete para o Álbum de Figurinhas.
- *Lembretes*: campo destinado a anotações de pequenos registros relativos à vida acadêmica e pessoal do aluno usuário da Escola 24 Horas.
- *Cheque suas perguntas e respostas*: remete para o Professor-Web onde as consultas anteriores (dúvidas) dos alunos e as respostas do Professor-Web ficam armazenadas. Subdivide-se em: Mensagens recebidas e não lidas, Mensagens recebidas e lidas, Mensagens enviadas e não respondidas.
- *Confira seus dados pessoais*: link para cadastro e atualização dos dados pessoais do estudante da escola conveniada.

1.2. *Página Pessoal* - Categoria de Usuário: Professor

- *Menu rolante*: é composto por: Acontece; Biografia; Escreva e Apareça, Estudo Interativo.
- *Fique de olho*: é constituído das mais significativas datas do mês em curso e de um link para a seção Softwares, Free e Shareware.

- *Projetos educacionais*: esse link remete para a área Projetos Educacionais.
- *Próximo bate-papo*: remete para o Bate-Papo Agendado.
- *Recorte de idéias*: remete para a área Recorte de Idéias.
- *Surpresa do mês*: remete para o link surpresa do mês
- *Lembretes*: campo destinado a anotações de pequenos registros relativos à vida acadêmica e pessoal do professor usuário da Escola 24 Horas.
- *Cheque suas perguntas e respostas*: remete para o Professor-Web onde as consultas anteriores (dúvidas) e as respostas do Professor-Web ficam armazenadas. Subdivide-se em: Mensagens recebidas e não lidas, Mensagens recebidas e lidas, Mensagens enviadas e não respondidas.
- *Confira seus dados pessoais*: link para cadastro e atualização dos dados pessoais do professor da escola conveniada.

1.3. *Página Pessoal* - Categoria de Usuário: Pais

- *Menu rolante*:- é composto por: Acontece, Biografia, Escreva e Apareça e Estudo Interativo.
- *Fique de olho*: é constituído das mais significativas datas do mês em curso e de um link para a seção Softwares, Free e Shareware.
- *Facilidades na rede*: disponibiliza vários serviços que podem ser utilizados pelo usuário como bancos, livrarias, jornais e ferramentas de busca.
- *Próximo bate-papo*: remete para o Bate-Papo Agendado.
- *Loucos por livros*: relaciona uma lista de livros indicados pela Escola 24 Horas e pela escola conveniada.
- *Surpresa do mês*: remete para o link Surpresa do Mês
- *Lembretes*: campo destinado a verificação das anotações de pequenos registros relativos à vida acadêmica do aluno.
- *Cheque suas perguntas e respostas*: remete para o Professor-Web onde as consultas anteriores (dúvidas) e as respostas do Professor-Web ficam armazenadas. Subdivide-se em: Mensagens recebidas e não lidas, Mensagens recebidas e lidas, Mensagens enviadas e não respondidas.
- *Confira seus dados pessoais*: além dos links para atualizar seus dados pessoais e login, e-mail e senha já descritos nas categorias aluno e professor, possui os links descritos abaixo:

- *Seus dependentes*: serve para atualizar dados dos dependentes e possibilita aos pais bloquear o acesso de seu filho ao Tô Aqui (Bate-Papo da Escola 24 Horas). Esse bloqueio se efetiva pela marcação no formulário para a atualização de dados, da alternativa Não, no item Acesso ao Tô Aqui.
- *Incluir segundo responsável*: permite ao responsável pelo aluno, cadastrar outra pessoa como segundo responsável, mediante o preenchimento de um formulário que se abre ao se ativar esse link.

1.4. *Página Pessoal* - Categoria de Usuário: Funcionário

- *Menu rolante*: é composto por: Acontece, Biografia e Escreva e Apareça
- *Fique de olho*: é constituído das mais significativas datas do mês em curso e de um link para a seção Software, Free e Shareware.
- *Informativos*: link para a Secretaria, onde constam os informativos da escola conveniada.
- *Próximo bate-papo*: remete para o Bate-Papo Agendado.
- *Gestão escolar*: remete para a página do informativo aescola.com, onde se pode encontrar informações educacionais.
- *Surpresa do mês*: remete para o link Surpresa do Mês
- *Lembretes*: campo destinado para anotações de pequenos registros relativos à vida acadêmica.
- *Cheque suas perguntas e respostas*: remete para o Professor-Web onde as consultas anteriores (dúvidas) e as respostas do Professor-Web ficam armazenadas. Subdivide-se em: Mensagens recebidas e não lidas, Mensagens recebidas e lidas, Mensagens enviadas e não respondidas.
- *Confira seus dados pessoais*: além dos links para atualizar seus dados pessoais, login, e-mail e senha já descritos nas categorias aluno e professor, possui um link direto para a seção Atendimento.

2. Webmail – é constituído de dois links: Serviços e Recursos. O link Serviço é composto de: E-mail, Contatos e Favoritos.

Webmail	Serviços	E-mail
		Contatos
		Favoritos
	Recursos	

O e-mail é um canal que facilita e dinamiza a comunicação entre os participantes da Escola 24 Horas. Cada aluno recebe e-mail e senha individuais. Os responsáveis pelos alunos, os professores e os funcionários da escola conveniada também. O usuário acessa seu e-mail através da Home Page do site da Escola 24 Horas.

Caso prefira, o usuário pode enviar e receber mensagens através de outro provedor de e-mail. Para isto deve alterar no item Seus Dados Pessoais, na sua Página Pessoal, o seu endereço eletrônico. Também pode acessar seu e-mail via telefone celular, pois o site da Escola 24 Horas utiliza tecnologia WAP.

O Contato é um formulário onde o usuário pode registrar os dados pessoais dos colegas de escola e/ou de amigos para uso cotidiano.

Favoritos é um espaço onde são reunidos os dados pessoais dos amigos que o usuário interage com maior frequência.

O link Recursos possibilita ao usuário solicitar esclarecimentos sobre como utilizar as possibilidades disponíveis no Webmail, tais como: Wap, corretor ortográfico, antivírus, backup.

3. Login/Logout

Possibilita ao usuário, conectar-se/desconectar-se do site da Escola 24 Horas. O usuário utiliza sua senha e login para conectar-se ao site e usa o logout para desconectar-se.

4. Home

Link para voltar à página inicial do site.

5. A Escola 24 Horas – apresenta uma síntese da história da Escola 24 Horas S.A. Neste sentido apresenta 10 links que a seguir são descritos:

Escola 24 horas	O que é a Escola 24 horas
	Como a Escola 24 horas funciona
	Escolas associadas
	Onde encontrar
	Escola 24 hora na mídia
	IFC
	Endeavor
	Aula 24 horas
	Japão - Escola 24 horas e rede Pitágoras
	Leia nosso copyright

5.1 - *O que é a Escola 24 Horas*: esse link apresenta uma descrição sintética das funções que a Escola 24 Horas se propõe a desenvolver. É utilizada uma animação desenvolvida no programa Flash que utiliza fotos do site, textos e desenhos, e termina com um link que possibilita o cadastro de uma escola que ainda não seja conveniada.

5.2 - *Como a Escola 24 Horas funciona*: nesse link são enunciadas nove perguntas cujas respostas esclarecem, detalhadamente, o funcionamento da Escola 24 Horas. Assemelha-se a um FAQ¹ (Resposta às perguntas mais freqüentes).

5.3 - *Escolas associadas* - lista das escolas que mantêm convênio com a Escola 24 Horas S.A

5.4 - *Onde encontrar* - aqui é apresentado um mapa do Brasil onde estão identificados os Estados que possuem escolas conveniadas à Escola 24 Horas. Em Minas Gerais, o atendimento é feito em 25 municípios do Estado, incluindo a capital, Belo Horizonte. Encontra-se ainda um link para a página da Escola 24 Horas no México e no Japão.

5.5 - *Escola 24 horas na mídia*: é uma coletânea dos artigos publicados pelos jornais e revistas com assuntos relativos à Escola 24 Horas.

5.6 - *IFC – International Finance Corporation*: link para a página do IFC, braço financeiro do Banco Mundial, que desde setembro de 2000 passou a ser um dos sócios da Escola 24 Horas.

5.7 - *Endeavor*: organização não-governamental que utiliza recursos da iniciativa privada, para apoiar empreendedores na busca de capital, conhecimento técnico especializado e desenvolvimento de seus negócios. Essa ONG atribuiu ao site Escola 24 Horas S.A. a pontuação máxima na sua área de atuação.

5.8 - *Aula 24 Horas*: link para o portal *AULACLICK*, líder na área de ensino *on-line* no México, que se associou à Escola 24 Horas, lançando o portal AULA 24 HORAS, versão em espanhol do site da referida escola.

5.9 - *Japão – A escola 24 horas e a rede Pitágoras*: as escolas da rede Pitágoras no Japão oferecem os serviços da escola 24 horas a toda a sua comunidade educativa.

5.10 - *Leia nosso Copyright*: encontra-se aqui a Lei de Direitos Autorais datada de 19 de fevereiro de 1998.

6. Fale Conosco - Constitui-se basicamente por três links, a saber:

Fale conosco	Cadastre sua escola
	Envie seu currículo
	Entre em contato com a E 24h S/A

6.1 - *Cadastre a sua escola*: apresenta um formulário que deve ser preenchido com dados e características da escola interessada, como número de alunos e nível de ensino em que atua (infantil, fundamental, médio ou superior).

6.2 - *Envie seu currículo*: trata-se de formulário destinado ao recrutamento de pessoal onde o internauta é orientado sobre como se inscrever, como enviar seu currículo e informações sobre o processo seletivo. Contém, ainda, um pequeno teste, para as funções de professor e estagiário de informática.

6.3 - *Entre em contato com a Escola 24 horas S/A*: informa o endereço da sede da Escola 24 Horas na cidade do Rio de Janeiro; possui um link para Como Funciona a Escola 24 Horas.

7. Mapa do Site

É a seção onde está explicitada a estrutura hierárquica do site, de acordo com a versão oficial da Escola 24 Horas. Apresenta, ainda, links para as diversas partes que constituem o site.

8. Atendimento – ambiente constituído por três links: E-mail, Telefone e como Foi Atendido?

Atendimento	E-mail
	Telefone
	Como foi atendido

Possui um plantão de atendimento, disponibilizado durante 24 horas por dia, para esclarecer dúvidas técnicas sobre a Internet e sobre os serviços da Escola 24 Horas. Pode ser acessado através de e-mail ou telefone. O link Como foi Atendido?

– possibilita ao usuário do site enviar sua opinião sobre a qualidade do atendimento, através do preenchimento de um formulário.

9. Bate-Papo

É a seção onde o usuário pode trocar idéia com os alunos das escolas conveniadas e aprender nos bate-papos com os professores-web. Possui cinco links, a saber:

Bate-Papo	Bate-Papo agendado
	Bate-Papos anteriores
	Salas de Bate-Papo
	Clube do E-mail
	Tô aqui

9.1 - *Bate-papo agendado*: pode ser proposto pela Escola 24 Horas ou pelas escolas conveniadas. Ocorrem em datas e horários previamente fixados. O sistema de comunicação utilizado é o Chat.

9.2 - *Bate-papos anteriores*: os bate-papos agendados, realizados, ficam disponíveis no ano letivo em curso para leitura posterior.

9.3- *Sala de bate-papo*: chat onde os alunos, pais, funcionários e professores encontram-se para a troca de informações e conhecimentos entre eles.

9.4 - *Clube do e-mail*: permite aos inscritos o compartilhamento de opiniões sobre determinados assuntos. O usuário cadastra-se e passa a receber em seu e-mail as mensagens com as opiniões dos sócios do respectivo clube. Pode emitir (enviar) suas opiniões que serão repassadas aos demais sócios do clube. É dividido por categoria de acordo com o login do usuário, conforme descrito abaixo:

- *Categoria de usuário*: aluno.

- *Clubes disponíveis*: Antenado, Esporte, Livro, Natureza, RPG, Cinema, Game, Música, Passatempo e TV.

- *Categoria de usuário* : Pais, Professores, Funcionários.

- *Clubes disponíveis*: Clube da Biologia, da Educação Artística, da Educação Infantil, do Espanhol, do Português, da Comunicação, da Educação Física, do Ensino Religioso, do Inglês, da Geografia, da Informática, da Matemática, da Química.

9.5 - *Tô aqui*: programa de comunicação instantânea da Escola 24 Horas onde o usuário pode comunicar-se com outros, mesmo estando navegando em outras

páginas da Internet. Pode ser ajustado para ser acionado ou não quando o usuário loga-se ao site.

10. Perdeu sua senha

Link que possibilita ao usuário solicitar ao atendimento da escola 24horas a senha que foi esquecida.

11. Primeira vez no site

Link que encaminha o internauta para a seção Escola 24 Horas na navegação secundária, com o objetivo de esclarecer ao internauta visitante a proposta da Escola 24 Horas.

Apêndice 8: Mapa da Escola 24 Horas

MAPA DO SITE DA ESCOLA 24 HORAS				
HOME PAGE				
Sala de Aula	Professor-web	Tirar Dúvidas Conheça seus professores-web Como você foi atendido Cheque suas perguntas e respostas		
	Aulas Online	Agenda de aulas online Assistir aula Solicitar nova aula		
	Estudo Interativo	Atividade na sua escola Atividade na escola 24 horas Veja como instalar os plugins		
	Tirando de Letra	Dúvida de português Consultas às dicas anteriores Envie sua sugestão Consulte o professor-web de Língua Portuguesa		
	Escreva e apareça	Consultar trabalhos de outros meses Adicionar opinião Profissões	Guia de profissões De olho no mercado	
	Vestibular	Saindo na frente	Momento da disciplina Questão do dia Simulado	
			Conselho de amigo Temas atuais Universidades do Brasil Notícias Mural do vestibulando	
		Em dia	Home Mural	
			Cantinho da fantasia Cantinho das palavras Cantinho da matemática	Caras e bocas Teatro de fantoches Livro de histórias 1,2,3 achei
	Experiências Científicas	Educação Infantil	Cantinho do professor	Textos de fundamentação Links relacionados Trocando de idéias Explorando os cantinhos
			Cantinho da música	
			Cantinho das descobertas	Brincando com o tempo Brincando com as cores
			Mapa do site	
	Meus colegas (Visível para a categoria usuário aluno)	Login, e-mail e senha		
		Permissões		
Sala dos Professores	Projetos Educacionais	Professor-web		
	Curso web			
	Recorte de idéias	Ajuda (copiar textos e imagens) Como salvá-los		
		Recortar e imprimir Fale com a gente		
	Informática na sala de aula	Link de acesso	Educação infantil Ensino fundamental (1ª à 4ª série)	
			Ensino fundamental (5ª à 8ª série) Ensino médio	

Secretaria	Sistema acadêmico	Boletim		
		Histórico		
		Financeiro		
		Observações		
	Agenda online	Cadastrar novo evento		
		Ver evento de outros meses		
		Ver agenda dos filhos		
		Ver turmas do colégio		
	Gestão escolar	aescola.com	Agenda educativa	Primeira página
				Resumo da semana
			Seções	Tecnologia na escola
				Matérias especiais
				Livros
				Antologia-Dois Pontos
	Material escolar	Educação infantil		Videoteca Escola
				Legislação Educacional
	Informativo	Ensino fundamental		
		Ensino médio		
		Supletivo		
Biblioteca	Louco por livros	Nossa escola indica		
		A escola 24 horas indica		
		Registro de observações		
	Biografias	Sugerir		
		Ver anteriores		
	Soft, Free e Shareware			
		Catálogo de Software		
	Link - Educ	Pesquisa escolar		
	Curiosidades e Etc	Link – Formulário		
	Facilidades na rede	Diversos links		
	Tutorial	Internet		
		Primeiros passos		
		Glossário		
	Antenado	Notícias do dia		
		Cultura		
		Ciência e tecnologia		
		Crônica		
		Momento legal		
Pátio	Acontece			
	Galeria de trabalhos			
	Tô aqui			
		Album de figurinhas		
		Cartões		
		Sua página na web		
	Recreio	Surpresa do mês		
		Game Squad		
		Mágica aventura		
		Rádio interativa		
	Boca no trombone			

Navegação Secundária	Página pessoal	Aluno		
		Professor		
		Pais		
		Funcionário		
	Webmail	Serviços		E-mail
				Contatos
		Favoritos		
	Recursos			
	Login / logout			
	Home			
	A Escola 24 horas	O que é a Escola 24 horas		
		Como a Escola 24 horas funciona		
		Escolas associadas		
		Onde encontrar		
		Escola 24 hora na mídia		
		IFC		
		Endeavor		
		Aula 24 horas		
		Japão - Escola 24 horas e rede		
		Pitágoras		
	Leia nosso copyright			
	Fale conosco	Cadastre sua escola		
		Envie seu currículo		
		Entre em contato com a E 24h S/A		
	Mapa do site			
	Atendimento	E-mail		
		Telefone		
Como foi atendido				
Bate-Papo	Bate-Papo agendado			
	Bate-Papos anteriores			
	Salas de Bate-Papo			
	Clube do E-mail			
	Tô aqui			
Perdeu sua senha				
Primeira vez no site				

Anexo A: Formulário de Solicitação de Aulas On Line

Página da W

1 3 2

Formulário para Solicitação de AULAS ONLINE

Atenção: As Aulas Online terão duração mínima de 50 (cinquenta) minutos e máxima de 90 (noventa) minutos e deverão ser agendados com um mínimo de 07 (sete) dias de antecedência.

Os campos marcados com * são de preenchimento obrigatório

* Nome:	<input type="text" value="Ayrán Lavra"/>
* Perfil:	<input type="text" value="Professor"/>
Escola:	<input type="text" value="INSTITUTO"/>
* Telefone:	<input type="text"/>
* Melhor horário para contato:	<input type="text"/>
* E-mail:	<input type="text" value="ayran@trendmail.com.br"/>
* Disciplina afim:	<input type="text"/>
* Assunto do Aula Online:	<input type="text"/>
* Série:	<input type="text"/>
Turma:	<input type="text"/>
Número de alunos participantes:	<input type="text"/>
* Data solicitada (Opção 1):	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2001"/>
* Horário:	<input type="text"/> às <input type="text"/>
* Tempo de duração (Minutos):	<input type="text"/>
* Data solicitada (Opção 2):	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2001"/>
* Horário:	<input type="text"/> às <input type="text"/>
* Tempo de duração (Minutos):	<input type="text"/>
* Cidade:	<input type="text"/>
Tipo de Conexão:	<input type="checkbox"/> Micros Individuais <input type="checkbox"/> Telão

Quais objetivos deseja alcançar com esta aula?

* Quais tópicos gostaria que fossem abordados?

* Já desenvolveu algum trabalho com os alunos dentro deste tema em sala de aula? Qual?

Se o assunto já foi abordado em sala de aula, os alunos tiveram acesso a que material?

De quem partiu a demanda por uma Aula Online sobre o assunto solicitado?

* Esse assunto ☐ faz parte do currículo da sua escola. ☐ é extracurricular.

Sugestões e comentários:

IMPORTANTE!

Aguarde, no prazo de 48 horas, o e-mail do coordenador de área confirmando o agendamento da aula.

Anexo B: Circular/Modelo para Utilização pelas Escolas Conveniadas

(Papel timbrado da escola)



Observação: sugerimos que esta carta seja impressa em papel timbrado da escola.

Agora, você e seu filho contam com nossa escola 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Senhor pai ou responsável,

O(A) **(nome da escola)** agora é uma **Escol@ 24horas** e passa a oferecer todos os seus serviços também via Internet, através do site www.escola24h.com.br. Tudo que você e seu filho encontram, aqui na escola, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Benefícios para seu filho

- . Seu filho pode esclarecer dúvidas sobre quaisquer matérias, de dia e de noite, todos os dias da semana, consultando a equipe de Professores Web.
- . Seu filho pode acompanhar seu desenvolvimento escolar: notas, trabalhos em grupo, trabalhos de casa, eventos.
- . E muito mais: seu filho tem acesso a um mundo de informações, o mundo da Internet, em que encontra todas as ferramentas para não só ser um melhor aluno como também um ser humano melhor. Capacita-se para o mercado de trabalho e a vida em sociedade, amplia seus horizontes, lida com a diversidade cultural e aprende novos idiomas, tudo isto desenvolvido através da informática.

Vantagens para você

- . Você passa a dispor de um canal direto com a direção e os professores. Não importa o lugar, nem a hora, você pode se comunicar com a área administrativa e pedagógica da escola.
 - . Você acompanha o dia-a-dia escolar de seu filho, acessando informações como boletim, histórico de desempenho, frequência, deveres de casa, provas, reuniões e excursões.
- Caso queira, estarão sendo ministrados cursos de introdução ao uso da Internet na escola. Cheque o horário que melhor lhe convier na secretaria da escola e acompanhe seu filho nesta nova fase de sua vida.

Em breve, você e seu filho estarão recebendo e-mails, logins e senhas de acesso individuais para acesso ao site www.escola24h.com.br. Qualquer dúvida, entre em contato, aqui na escola, com a coordenadora do projeto [Escol@24horas](http://www.escola24h.com.br).

Nossa parceira neste projeto é a empresa de tecnologia educacional, Escol@24horas, que irá dar todo suporte a você e seu filho.

Assim, estendendo a presença da XXXXX (Nome da Escola) à sua casa, estreitamos ainda mais a relação ESCOLA-ALUNO-FAMÍLIA. Esperamos facilitar sua participação na vida escolar, além de reforçarmos nosso compromisso de atender você e sua família permanente e integralmente.

Atenciosamente,

(Diretoria da escola)

Informações:

Colégio • Tel: xxx-xxxx • e-mail: xxx@xxx.xx.xx • [http:// www.xxx.xxx.xxx](http://www.xxx.xxx.xxx).
 Coordenadora ESCOL@24HORAS • nome da coordenadora
 ESCOL@24HORAS • e-mail: falecom@escola24horas.com.br • <http://www.escola24horas.com.br>
 Suporte Técnico Escol@24horas • Tel. (21) 849-0950 • e-mail: suporte@escola24horas.com.br